



# **PÄIVÄTOIMINTA IKÄÄNTYNEIDEN KOTONA ASUMISEN TUKIJANA**

Sari Helmijoki

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2011  
Terveysten edistämisen koulutusohjelma  
Ikääntyvien ja pitkäaikaissotilaiden hoito  
Ylempi AMK-tutkinto  
Tampereen ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi AMK-tutkinto

Terveystieteiden edistämisen koulutusohjelma

Ikääntyvien ja pitkäaikaisten hoito

HELMIJOKI, SARI: Päivätoiminta ikääntyneiden kotona asumisen tukijana

Opinnäytetyö 76 s., liitteet 14 s.

Joulukuu 2011

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli erään vanhustyön yksikön päiväkeskustoiminnan kartoittaminen ja kehittäminen. Opinnäytetyö oli luonteeltaan toimintatutkimus. Päivätoimintaa järjestetään kotonaan asuville ikääntyneille kyseisessä yksikössä kerran viikossa. Tutkimustehtäviksi muodostuivat 1. Kartoittaa päivätoiminnan laatua ja asiakaslähtöisyyttä asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon ryhmähaastatteluilla ja 2. Laatia päivätoiminnan kehittämissuunnitelma haastatteluiden pohjalta.

Opinnäytetyön kohderyhmä jakautui kolmeen osaan; asiakkaat, päivätoiminnan ohjaajat ja johto. Päivätoiminnan ryhmässä on tavallisesti kahdeksasta kymmeneen asiakasta. Päivätoimintaa ohjaa kaksi vanhustyön yksikön hoitajaa. Johdon edustaja toimii yksikön päiväkeskustoiminnan lähiesimiehenä. Tutkimuksen aineistonkeruu koostui BIKVA-mallin mukaisista portaittaisista ryhmä- ja yksilöhaastatteluista. Asiakkaita haastateltiin kahdessa viiden henkilön ryhmässä. Ohjaajien ja johdon edustajan haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina. Haastattelujen aineisto analysoitiin sisällön analyysin keinoin. Päiväkeskukseen tuotetussa kehittämissuunnitelmassa esiteltiin haastattelujen tulokset sekä kehittämissuunnitelmat. Kehittämissuunnitelmia myös arvioitiin suunnitelmassa niiden toteuttamisen näkökulmasta päivätoiminnan ohjaajien ja johdon edustajan taholta.

Asiakkaiden haastatteluissa saatiin selville, että päivätoiminnan asiakkaat ovat toimintaan hyvin sitoutuneita. Monella heistä on vuosien kokemus toiminnasta. Heillä oli mielipiteitä ja ehdotuksia päiväkeskuksen toimintaan, joita kehittämissuunnitelmassa pyrittiin ottamaan kattavasti esille. Tärkeitä seikkoja päiväkeskuksen toiminnassa asiakkaille olivat saonahdellisuudet, sosiaalinen kanssakäyminen, palveluiden käyttömahdellisuudet sekä monipuolinen virikeohjelma. Ohjaajien haastatteluissa käytiin läpi asiakkaiden palaute ja ideoitiin toimintaa. Ohjaajien kehittämisehdotukset liittyivät paitsi työhön asiakkaiden parissa myös työn kehittämiseen. Johdon edustajan haastattelussa käytiin läpi asiakkaiden ja ohjaajien antamaa palautetta. Haastattelussa ilmeni päivätoiminnan rooli palvelukentässä sekä yhteistyösuhteet. Kehittämissuunnitelmia päivätoiminnalle antoivat asiakkaat, ohjaajat, johdon edustaja sekä kirjoittaja opiskelutovereidensa ja opinnäytetyön ohjaavan opettajan kera. Kehittämissuunnitelmat liittyivät erityisesti viriketoimintaan, mutta myös työn suunnittelu ja toiminnan kehittäminen virittivät ideoita. Kokonaisvaltainen ote päivätoiminnan tuottamisessa nousi tässä tutkimuksessa esille laadun ilmentäjänä. Asiakaslähtöisyys päivätoiminnassa varmistuu asiakkaiden toiveiden kuuntelemisella ja syventymällä niiden toteuttamisen mahdollisuuksien etsimiseen.

---

Asiasanat: Päivätoiminta, vanhustyö, laatu.

## ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences

Polytechnic Master's Degree in the Field of Social and Health Care

Degree Programme in Health Promotion

Health care of chronic and geriatric patients

HELMIJOKI, SARI: Daytime Activities as Support for the Aged Living at Home

Thesis 76 pages, 14 appendix pages

December 2011

The purpose of this thesis was to review and develop the daycare centre activities of an elderly care unit. The thesis is a piece of action research. Daytime activities are arranged for elderly people living at home once a week in this facility. The research tasks were 1) to survey the quality and client-centricity of daytime activities and through group interviews with clients, workers and management, and 2) to prepare a development plan for these activities on the basis of the interviews conducted.

The target group of the study could be divided into three: clients, supervisors of activities and management. A daytime activity group generally comprises eight to ten participants and activities are supervised by two carers in the elderly care unit. A representative of management serves as the immediate superior in the unit. Data collection for the study was according to the BIKVA model of tiered group and individual interviews. Clients were interviewed in two groups of five people. The interviews with the supervisors and representative of management were conducted as individual interviews. The interview data were analysed applying content analysis. The development plan drawn up for the unit presents the interview findings and development proposals. The development proposals were moreover evaluated in the plan from the perspective of their implementation on the part of the activity supervisors and the representative of management.

It emerged from the interviews with clients that they were highly committed to the daytime activities. Many of them had years of experience of these. They had opinions and suggestions for the activities in the daycare centre and effort was made to present theses comprehensively in the development plan. Important issues in the functioning of the daycare centre were the opportunity to take a sauna, social interaction, opportunities to avail oneself of services and a wide-ranging stimulatory programme. In the interviews with the supervisors the client feedback was processed and ideas for activities created. The development proposals of the supervisors concerned not only work with clients but also the further development of the work. In the interview with the representative of management the feedback from clients and supervisors was processed. The interview served to reveal the role of daytime activities in the service field and also the co-operation relations. Clients, supervisors and the representative of management made development proposals for daytime activities with both the author and her fellow students and with the lecturer supervising the thesis. These proposals notably concerned stimulatory activities and also the planning of work and further development of activities. An holistic approach in the production of daytime activities emerged in this research as a expression of quality. Client centricity in daytime activities ensures that attention is paid to clients' wishes and effort is invested in seeking ways to fulfill these.

Keywords: Daytime activities, elderly care, quality.

## SISÄLLYS

### TIIVISTELMÄ

### ABSTRACT

1 JOHDANTO.....	6
2 IKÄÄNTYNEIDEN KOTONA ASUMISEN MAHDOLLISTAMINEN.....	8
2.1 Tavoitteena aktiivinen vanheneminen.....	8
2.2 Toimintakyky ja kotona selviytyminen.....	10
2.3 Ikääntyneiden palvelujärjestelmän muutoshaasteet.....	13
2.4 Päivätoiminta terveyttä edistämässä.....	15
2.5 Laatu ja asiakaslähtöisyys ikääntyneiden palveluissa.....	21
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT.....	26
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	27
4.1 Tutkimusmenetelmät.....	27
4.1.1 Laadullinen tutkimus ja toimintatutkimus.....	27
4.1.2 Tutkimusmenetelmänä haastattelu.....	28
4.1.3 BIKVA-malli arvioinnin ja kehittämisen keinona.....	30
4.2 Aineiston analysoiminen sisällönanalyysillä.....	32
4.3 Opinnäytetyön eteneminen.....	34
5 TUTKIMUSTULOKSET.....	38
5.1 Päivätoiminnan laatutekijät asiakkaiden kokemana.....	38
5.2 Päivätoiminnan merkityksellisyys ohjaajien kuvaamana.....	41
5.3 Päivätoiminnan mahdollisuudet ja ehdot johdon näkökulmasta.....	45
5.4 Kehittämisehdotukset.....	49
5.5 Kehittämisehdotusten arviointia.....	52

6 IKÄÄNTYNEIDEN PÄIVÄTOIMINNAN	
KEHITTÄMISOHJELMA.....	54
6.1 Kehittämisohjelman rakenne.....	54
6.2 Kehittämisohjelman sisältö.....	56
6.2.1 Asiakkaiden arvio.....	56
6.2.2 Henkilökunnan arvio.....	58
6.2.3 Johdon arvio.....	60
6.2.4 Kehittämisehdotukset ja niiden arviointia.....	61
7 POHDINTA.....	64
7.1 Opinnäytetyön tulosten tarkastelu.....	64
7.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	67
7.3 Kehittämissuunnat ja opinnäytetyön hyödynnettävyys.....	69
LÄHTEET.....	72
LIITTEET.....	77

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli erään Pirkanmaalla toimivan ikääntyneille suunnatun päiväkeskuksen toiminnan kartoittaminen ja kehittäminen. Halusin työlläni selvittää, että millaista on ikäihmisille suunnattu asiakaslähtöinen ja laadukas päivätoiminta. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli yksikön päiväkeskustoiminnan laadun ja asiakaslähtöisyyden kartoittaminen BIKVA-mallia soveltaen ja toiminnan kehittäminen. BIKVA-mallin eli asiakaslähtöisen arvioinnin toteutin haastattelemalla päivätoiminnan asiakkaita, työntekijöitä ja johtoa omissa ryhmissään. Suoritin asiakkaiden parissa kaksi ryhmähaastattelua. Asiakkaiden haastattelujen jälkeen haastattelin kahta toimintaa ohjaavaa työntekijää. Johdon osalta haastattelin yhtä esimiestä.

Ryhmähaastatteluiden pohjalta suunnittelin päiväkeskukselle kehittämisohjelman, jossa pyrin pitkäjänteisyyteen ja viriketoiminnan monipuolistamiseen. Opinnäytetyön tehtäviksi muodostuivat: 1. Kartoittaa päivätoiminnan laatua ja asiakaslähtöisyyttä asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon ryhmähaastatteluilla sekä 2. Laatia päivätoiminnan kehittämissuunnitelma haastatteluiden pohjalta.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa pohjustetaan ikääntyneiden kotona asumisen mahdollistamista ja selvitetään, mikä rooli päivätoiminnalla on palvelukartalla. Luvun näkökulma on ikääntyneen henkilön asemassa ja palveluissa. Tavoiteltaessa aktiivista vanhenemista pääpaino on ikääntyneiden voimavarojen käytön tukemisessa. Toimintakyvyn käsite on keskeinen ikääntyneiden hoitotyössä, kuten myös päivätoiminnan omassa tavoitteenasettelussa. Työyhteisön kehittämisen näkökulma rajautui tästä luvusta pois, jotta pystyin keskittymään päivätoiminnan moninaisuuteen ja sen asemaan riittävän laaja-alaisesti. Tässä opinnäytetyössä ei keskitytty viriketoiminnan menetelmien kuvaamiseen. Niistä ovat kirjoittaneet esim. Airila (2007). Opinnäytetyön tarkoituksen selventämiseksi teoriaosuus päättyy laadun ja asiakaslähtöisyyden pohtimiseen ikääntyneiden palveluissa.

Opinnäytetyön toteuttamisesta kertovassa luvussa neljä esittelen lyhyesti käytettyjä tutkimusmenetelmiä ja aineiston analyysitapaa. Luvun loppuun havainnollistan opinnäytetyön etenemistä omassa alaluvussaan. Tämä opinnäytetyö kuului laadullisen tutkimus-

tavan piiriin, ja se toteutettiin soveltaen BIKVA-mallin asiakaslähtöistä arviointia. BIKVA-mallin mukaista poliittisten päättäjien haastattelua ei koettu tarkoituksenmukaiseksi tässä työssä, joten sellaista ei toteutettu. Aineiston analyysivaiheessa käytin hyväksi sisällönanalyysiä.

Luvussa viisi kerrotaan opinnäytetyön tutkimustuloksista. Luku on jaettu kokonaisuuksiin asiakkaiden, työntekijöiden sekä johdon haastatteluiden perusteella. Kunkin tahon tulokset ovat omassa alaluvussaan, ja analyysin etenemistä selvittämään on haastatteluiden antia koottu taulukkomuotoon liitteeseen 2. Luvussa 5.4 esitellään eri tahojen antamia kehittämis ehdotuksia, ja luvussa 5.5 niitä arvioidaan toteuttamisen kannalta. Luku kuusi sisältää lyhennelmän kehittämisohjelmasta, jonka kokosin haastatteluiden perusteella päivätoimintaa järjestävälle yksikölle. Kehittämisohjelman tarkoituksena on kertoa haastatteluiden tuloksista helppolukuisesti ja johdattaa työn jatkuvaan kehittämiseen. Opinnäytetyön pohdintaosuudessa luvussa seitsemän tarkastellaan tutkimustuloksia saavutetun tiedon valossa. Pyrin käymään keskustelua teoriaosuuden ja työn tulosten kesken. Opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisiä näkökohtia pohditaan toisessa alaluvussa, ja luku päättyy työn hyödynnettävyyden miettimiseen.

Helin (2003, 337) muistuttaa, että iäkkäiden ihmisten terveyden ja toimintakyvyn edistäminen vaatii entistä enemmän toimia koko palvelujärjestelmältä. Näin viime vuosikymmenten myönteinen kehityskulku saisi jatkoa. On ollut huomattavissa, että ikääntyneet henkilöt käyttävät eniten terveydenhuollon palveluita, mutta terveyttä edistäviä toimia, kuten esimerkiksi terveystarkastuksia ja neuvontaa heidän väestönosaansa ei ole aina kohdistettu. Tässä opinnäytetyössä pyrin löytämään keinoja edistää ikääntyneiden terveyttä ja tukea heidän kotona asumistaan päivätoiminnan avulla.

## 2 IKÄÄNTYNEIDEN KOTONA ASUMISEN MAHDOLLISTAMINEN

### 2.1 Tavoitteena aktiivinen vanheneminen

Tässä alaluvussa kuvaan aluksi nykyistä vanhuskäsitystä ja onnistuneen ikääntymisen haastetta. Aejmelaeus, Kan, Katajisto ja Pohjola (2007, 319) kirjoittavat, että vanhuusiän nähdään nykyisin olevan ainutkertainen elämänvaihe. Ikääntymistä tarkastellaan yksilön elämänkulun näkökulmasta, jolloin yksilö ja hänen omat voimavaransa nousevat tärkeiksi seikoiksi. Iän sijasta toimintakyvyn merkitys korostuu.

Vanhuskäsitys on kulloisenkin kulttuurin ja yhteiskunnan muovaama. Se tarkoittaa näkemystä siitä, millaisena ikääntymistä, vanhuutta, ikääntyneen mahdollisuuksia ja asemaa yhteiskunnassa pidetään. Vanhuskäsitys ja vanhuskuva ovat erotettavissa olevia termejä, mutta usein niitä käytetään samassa yhteydessä. Vanhuskuva on etupäässä tieteen antama kuva, kun taas vanhuskäsitykseen sisältyy tieteellisen tiedon lisäksi ihmisen arvoon ja merkitykseen liittyviä kannanottoja. Lääketiede on vaikuttanut paljon käsityksiin vanhuudesta. Viime vuosina eettisyys on koettu tärkeäksi näkökulmaksi etenkin vanhustyön laatua ja kehittämistä tarkasteltaessa. (Aejmelaeus ym. 2007, 324–325.)

Uudet ikääntymiskäsitykset (esim. aktiivinen ikääntyminen, vahva vanheneminen, rohkea vanheneminen) lähtevät tarkastelussaan ennen kaikkea siitä, että ikääntyminen on vireeltään positiivinen asia. Käsityksissä kiinnitetään huomiota voimavaroihin, mitä ikääntyneillä on hallussaan. Kaikkien oma ikääntyminen ei kuitenkaan tapahdu aktiivisesti ja tuottavasti. Köyhyys, sairaudet ja syrjäytyminen voivat muuttaa ihmisen elämänkulkua. Tällöin elämänlaadun parantaminen nousee keskeiseksi tavoitteeksi, jotta ihmisarvoinen elämä olisi turvattu vanhuusiälläkin. (Koskinen 2007, 44.)

Onnistuvaan vanhenemiseen kuuluu käsitteen luoja Rowen ja Kahnin (1997) mukaan kolme pääosaa: sairauksien ja toiminnanvajausten välttäminen, aktiivinen elämänote ja hyvä kognitiivinen ja fyysinen toimintakyky. Kaikkiin osiin kuuluu alaosa, kuten esimerkiksi sosiaaliset suhteet ja fyysisen toimintakyvyn ylläpito. Tutkimukset ovat osoittaneet, että jokainen yksilö voi vaikuttaa onnistuvaan vanhenemiseensa aiempia oletuksia enemmän. Elintavat ovat keskeisessä asemassa terveyden ja toimintakyvyn kannalta. (Heikkinen 2003, 332.)



Sosiaalitieteissä on otettu käyttöön onnistuneesti vanhenevan yhteiskunnan käsite. Se liittyy ikääntymisen kokemisen sukupolvien ja ikäryhmien väliseen suhteeseen. Yhteiskunnan tehtäväksi on muotoutunut eri ikäryhmien tasapainoisen ja tasa-arvoisen kehittymisen mahdollistaminen. Mitään ikäryhmää ei nähdä uhkana tai rasitteena, vaan huomio kiinnitetään kaikkien mahdollisuuksiin ja haluun kehittyä. (Marin 2002, 96.) Ympäristön suhtautuminen vanhenemiseen ja vanhuuteen on osa kulttuurista ympäristöämme. Sosiaalinen ja kulttuurinen ympäristö, missä vanhenemme vaikuttaa paljon kokemuimme ikääntymisen mukanaan tuomiin vaivoihin ja muihin seurauksiin. Vanhenemisen voidaan näin sanoa tapahtuvan yhteisöllisesti, ei vain yksilöllisenä prosessina. (Karisto 2002, 156–158; Jyrkämä 2003, 257; Tenkanen 2007, 186.)

Onnistuneesti ikääntyvään yhteiskuntaan on yhdistetty aktiivisen vanhenemisen näkökulma. Tästä käsin nähdään ikääntyvän aktiviteeteiksi kaikki sellaiset seikat, jotka edistävät hänen henkilökohtaista, hänen perheensä, lähiympäristönsä tai laajemmin koko yhteiskunnan hyvinvointia. Haasteeksi nousee aktiivisuuden näkeminen myös huonokuntoisempien ja muiden apua tarvitsevien henkilöiden kohdalla. Aktiivisuus voidaan nähdä fyysisen aktiivisuuden lisäksi sosiaalisena, taloudellisena, henkisenä, kulttuurisena ja yhteiskunnallisena aktiivisuutena. Myös monialainen sairauksien ja kyvyttömyyksien ennaltaehkäisy on näkökulman tärkeä periaate. (Aejmelaeus ym. 2007, 323–324.)

WHO:n määritelmä aktiivisesta vanhenemisestä kuvaa sen olevan prosessi, jossa ”optimoidaan mahdollisuudet fyysiseen, sosiaaliseen ja henkiseen hyvinvointiin elämänsä aikana, jotta voidaan pidentää terveen elinajan odotetta sekä lisätä tuottavuutta ja elämänlaatua vanhuusiässä”. WHO käsittää aktiivisen vanhenemisen koskettavan sekä yksilöä että yhteiskuntaa. (WHO 2002; Helin 2003, 337.)

Aktiivisuuden säilyttämisen tärkeydestä onnistuneen vanhenemisen taustatekijänä on kerrottu jo 1950-luvun amerikkalaisissa ikääntymiseen liittyvissä tutkimuksissa, joissa piilevät ns. aktiivisuus-teorian juuret. Myös ns. irtaantumisteoria 1960-luvun alusta on keskittynyt onnistuneen vanhenemisen luomiseen. Teorian mukaan elämään tyytyväisyys on merkittävä vaikuttaja vanhenemisen onnistumisessa. (Jyrkämä 2003, 268.)

Saarenheimo (2003, 21) huomauttaa onnistuneen ikääntymisen käsitteen olevan sikäli ongelmallinen, että se viittaa vanhenemisen olevan suorittamista, josta ikääntynyt hen-

kilö on vastuussa. Onnistuneen vanhenemisen rinnalla kulkee näin ajatus ei-toivotusta epäonnistuneesta vanhenemisestä. Myös Heikkinen (2002, 28) on todennut, että normatiivista painetta voi kohdistua ikääntyneisiin, joilla ei ole voimavaroja tai halua elää aktiivisen elämäntavan mukaisesti. Bowling ja Iliffe (2011) huomauttavat, että päättäji-en tulisi ottaa huomioon ikääntyneiden henkiset voimavarat. Ne vaikuttavat onnistuneen ikääntymisen toteuttamiseen sekä elämänlaatuun merkittävästi. Suppea terveyden, toimintakyvyn ja osallistumisen arviointi on riittämätöntä ikääntymistä tarkasteltaessa.

Onnistuneen ikääntymisen turvaaminen on päätarkoituksena nykyisissä hoitopalveluissa. Tähän liittyen tulee huomioda ikääntyneiden omat voimavarat ja löytää tapoja vahvistaa niitä. Ikääntyneiden itsenäisen selviytymisen tukemiseksi on tarpeen tehdä sosiaali- ja terveysalalla yhteistyötä ja vahvistaa osaamista entisestään. (Eloranta 2009, 57–58.) Saarenheimo (2003, 122) on linjannut onnistuneesta vanhenemisestä onnistuneen vanhustyön edellytyksiä. Näihin kuuluvat hoito- tai sosiaalityön perusvalmiudet, tieto vanhenemisestä sekä kyvyt ja taidot huomioda asiakkaiden kulttuuri- ja elämänhistoriallinen tausta. Laukkanen (2001, 102) näkee, että ikääntyneiden parissa työskentelevien tulisi vaikuttaa myös yhteiskunnan tasolla kehitykseen, jotta ikääntyneet kykenisivät osallistumaan yhteiskunnassa ja voisivat kokea elämänsä mielekkääksi.

## 2.2 Toimintakyky ja kotona selviytyminen

Kerron tässä alaluvussa toimintakyvyn käsitteestä ikääntyneiden terveyteen liittyen. Toimintakyvyn käsite on moninainen ja jopa kiistelty. Yleisesti toimintakyvyn käsitteellä tarkoitetaan kykyä selviytyä arkielämän toiminnoista omassa ympäristössään ja mahdollisuutta elää halutulla tavalla sekä toteuttaa omia toiveitaan. Toimintakyky on keskeinen käsite ihmisen hyvinvointiin liittyen. (Airila 2007, 6; Koskinen, Martelin, Sainio, Härkänen & Rissanen 2010.) Käsitteenä toimintakyky liittyy terveyden käsitteeseen (Eloranta & Punkanen 2008, 9).

Toimintakykyä ja kuntoutusta voidaan lähteä hahmottamaan miettimällä sen eri tasoja ja osa-alueita. Toimintakyvyn tasoiksi erotetaan yksilö, yhteisö ja vallalla oleva sosiaalipolitiikka. Kuntoutuksen osa-alueiksi puolestaan nähdään usein fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen ulottuvuus. Näistä tekijöistä muodostuvan kokonaisuuden käsitetään olevan

kokonaisvaltainen toimintakyky. (Talo 2001, 33–35, 44; Kinni 2007, 220; Koskinen ym. 2010.)

Nummijoki (2009, 90) lisää, että toimintakykyyn liittyvät yksilön terveydentila hengellinen aspekti huomioon ottaen sekä häneen vaikuttavat elinympäristön ehdot. Laukkanen (2003, 255) on kiinnittänyt huomiota toimintakykyyn liittyen yksilön identiteettiin, kulttuuriin ja vallitsevaan aikakauteen arvoineen. Toimintakykyä voi jokainen arvioida suhteessa muihin ikätovereihin tai omaan aiempaan selviytymiseen.

Eloranta ja Punkanen (2008, 9–10) ovat todenneet, että toimintakyky yleensä heikkenee ikääntymisen myötä. Ikääntyneiden toimintakyky on kuitenkin parantunut viime vuosikymmeninä. Tähän ovat vaikuttaneet mm. sairauksien hoidon kehittyminen ja rasisituksen keventyminen elinympäristössä. Koskinen ym. (2010) lisäävät asenteiden muuttuneen ja elintapojen kehittyneen terveellisemmiksi. Heikkinen (2003, 332) muistuttaa, että toimintakyvyn parantuminen lisää ikääntyneiden hyvinvointia, sillä eliniän pidentyessä hyvän toimintakyvyn aikakin pitenee.

Ikääntyneet henkilöt tavallisesti toivovat, että he pystyisivät elämään mahdollisimman toimintakykyisinä, itsenäisinä ja ilman sairauden oireita sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen turvin. Suurella osalla ikääntyneistä on kuitenkin vaikeuksia suoriutua päivittäisistä toiminnoistaan ja asioiden hoitamisestaan. Keski-ikä jälkeen erilaisia oireita ja toiminnanvajavuuksia alkaa usein esiintyä. Kuitenkin noin puolet 75-vuotiaista kokee oman terveytensä hyväksi (Leinonen ym. 1999, Laukkasen 2001, 95 mukaan.) Vain hieman yli 10 % heistä on tilastollisesti terveitä, eli heillä ei ole yhtään kroonista sairautta (Laukkanen ym. 1997, Laukkasen 2001, 95 mukaan; Saarenheimo 2003, 20).

Koettu terveys vaikuttaa eliniän pituuteen merkittävästi (Saarenheimo 2003, 90). Ajatus terveydestä muuttuu ikääntymisen myötä. Terveys voidaan kokea hyväksi, vaikka sairauksia olisikin. Lääkityksen avulla olo on kuitenkin saatu hyväksi. On kiinnostavaa huomata, että ikääntymisen myötä yksilön toimintakyky voi myös kohentua. Sairaudesta tai vammasta on parannuttu tai erilaisia kompensatiokeinoja on opittu käyttämään hyväksi. (Heikkinen 2003, 196; Laukkanen 2003, 261.)

Toimintakykyä on hedelmällistä tarkastella myös voimavara-käsitteen kautta. Ikääntyneillä olevia voimavaroja ovat esimerkiksi psyykkinen, henkinen ja fyysinen hyvinvoin-

ti, sosiaalisiin suhteet sekä mielekkään tekemisen mahdollisuudet. Lisäksi saadut palvelut ja omaiset sekä oma ympäristö lukeutuvat toimintakykyä tukeviin voimavaroihin. (Heinola & Luoma 2007, 37.)

Heikkinen (2003, 332) on artikkelissaan selvittänyt Terveys 2000-tutkimuksen tuloksia. Ikääntyneiden henkilöiden omien arviointien mukaan toimintakyvyn heikentyminen on oleellinen heidän elämänlaatuunsa vaikuttava seikka. Toimintakyky liittyy mm. terveyden kokemiseen, elämän tarkoitukselliseksi kokemiseen ja tyytyväisyyden kokemuksiin.

Elorannan (2009, 35–36) tutkimuksessa ilmeni, että kotonaan asuville ikääntyneille oli tärkeää säilyttää itsemääräämisoikeus ja aktiivisuus. Omaan elämään liittyvä päätöksenteko haluttiin pitää itsellä. Aktiivisuus ja omatoimisuus olivat tärkeitä tavoitteita. Ikääntyneet halusivat tehdä itse kotonaan asioita, joihin he pystyivät. Uhan ikääntyneiden omatoimiselle toiminnalle muodosti heidän kokemansa yksinäisyys. Läheisten kuolema ja se, että ei ollut ketään, jonka kanssa keskustella aiheuttivat yksinäisyyttä.

Heikkinen (1995, Mäkinien 2004, 13 mukaan) on listannut ikääntyneen henkilön kotona selviytymiseen liittyviä seikkoja. Näitä ovat mm. ikääntyneen sairaudet, elämäntapa ja yksilölliset vanhenemismuutokset. Asuin- ja elinympäristö asettaa omat vaateensa. Sosiaalinen verkosto voi tukea selviytymistä samoin kuin ulkopuolelta tuleva tuki. Ikääntyneen omat toimintatavoitteet ja toimintakykyä korvaavien keinojen käyttäminen on myös tärkeässä asemassa.

Kotona selviytyminen on koettu moniulotteiseksi asiaksi, joka tarvitsee laaja-alaisen lähestymistavan. Tarkasteltaessa ikääntyneiden kotona asumista voidaan havaita, miten yksilölliset tarpeet, vahvuudet ja mahdollisuudet siihen vaikuttavat. (Mäkinen 2004, 95.) Itsenäisen elämisen onnistumiseksi on tärkeää pyrkiä säilyttämään toimintakyky ja arkiaskareista selviytymisen kyky mahdollisimman pitkään ja todetuista sairauksista huolimatta. Valitettavasti nykyinen palvelujärjestelmä tapaa ikääntyneitä myöhään, toimintakyvyn rajoitteiden jo ilmaannuttua. Ikääntyneiden palvelut ovat olleetkin suunniteltuja pääasiassa tätä hoitoa vaativaa ryhmää ajatellen. (Laukkanen 2001, 101–102.)

### 2.3 Ikääntyneiden palvelujärjestelmän muutoshaasteet

Tässä alaluvussa tarkastellaan ikääntyneiden palvelujärjestelmän toimivuutta tavoitteen ollessa ikääntyneiden kotona asumisen mahdollistaminen. Suomesta on tulossa väestöennusteiden mukaan ikääntyneiden yhteiskunta. Seuraavien vuosikymmenten aikana ikäihmisten määrä kasvaa nopeasti, sillä eliniät pidentyvät. Muutoksessa on havaittavissa alueellisia eroja, mutta suuntaus näkyy koko maassa. (Holma 2003, 7; Jyrkämä 2003; Koskinen, Nieminen, Martelin & Sihvonon 2003, 29–30.) Maanlaajuisesti on huomattavissa, että koko väestörakenteen vanhetessa myös ikääntyneiden oma väestönsuus vanhenee. Tulevaisuudessa tämä merkitsee sitä, että kotoaan laitoshoitoon siirtyvät asiakkaat ovat entistä iäkkäämpiä ja huonokuntoisempia. (Paasivaara 2005, 20.)

Vanhuspoliittisista linjauksista vastaa maassamme sosiaali- ja terveysministeriö. Vanhuspolitiikan tavoitteiksi on määritelty ikäihmisten hyvinvoinnin edistäminen, itsenäisen selviytymisen tukeminen ja hyvän hoidon tuottaminen. Vanhuspolitiikan taustalla vaikuttaa moderni ja aktiivinen vanhuskäsitys, joka korostaa ikääntyneen voimavaroja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1999:4, Rintala 2003, Helmisen & Kariston 2005, 12 mukaan.)

Niin Suomessa kuin monessa muussakin maassa on vanhuspolitiikan tärkeänä tavoitteena ollut edistää ikääntyneiden mahdollisuuksia elää itsenäisesti omassa kodissaan (Elo-ranta 2009, 13; Kinni 2007, 219). Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelmassa (2007, 74) nähtiin tarpeelliseksi ikääntyneiden toimintakyvyn ja itsenäisen selviytymisen tukeminen. Terveiden edistämiseen liittyvästä ja ehkäisevästä työstä ikääntyneiden parissa on hyötyä sekä yksilölle että laajemmin yhteiskunnalle.

Vanhusten palveluiden järjestämistä määrittävät yleiset sosiaali- ja terveydenhuollon lait ja asetukset, sillä maassamme ei ole erityistä vanhusten hoitoon liittyvää lainsäädäntöä. Keskeisimpiä ikäihmisten hoitoon liittyviä lakeja ovat sosiaalihoitolaki, kansanterveyslaki ja laki erikoissairaanhoidosta. 1990-luvulta lähtien kuntien päätösvalta vanhusten palveluiden järjestämisessä on vahvistunut. Valtiolle on jäänyt tiedolla ohjaaminen eli informaatio-ohjaus. Kunnan rooli on viime vuosina myös muuttunut, sillä aiemmasta palveluiden tuottamisesta on siirrytty palveluiden järjestäjäksi. Tällöin kunta voi myös hankkia ulkopuolisilta yrityksiltä ja yhteisöiltä tarvitsemiaan palveluita. (Lyytikäinen 2002, 23.)

Viime vuosina mielenkiinto ikääntyneiden palveluiden järjestämiseen on noussut. Julkista arvokeskustelua ja ikääntyneiden omien mielipiteiden ja tarpeiden parempaa huomiointia on peräänkuulutettu. Merkittävän haasteen palvelujärjestelmän muutoksissa antaa asiakaslähtöisyys. Aidosti asiakaslähtöiset palvelut ottavat ikääntyneiden elämäntilanteet ja yksilölliset tarpeet entistä paremmin huomioon. Nykyisessä palveluiden organisoinnissa vanhusasiakkaat nähdään samankaltaisena ryhmänä, jolloin asiakkaiden omat voimavarat eivät pääse riittävästi esille. Laadukkaat asiakaslähtöiset palvelut vaativat palveluiden tuottajilta moniammatillista yhteistyötä ja asiakkaiden tarpeista lähtevää toimintatapaa myös eri yksiköiden välillä. Henkilöstön osalta se vaatii uudenlaista osaamista ja ennen kaikkea asennetta, jotta saumattomat palvelukokonaisuudet onnistuivat. (Paasivaara 2002, 165; Paasivaara 2005, 19, 31–32.)

Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa (2008, 20–21) selvitetään asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen linjauksia. Suosituksen mukaan kansanterveyslaki ja sosiaalihuoltolaki velvoittavat ja terveyden edistämisen laatusuositus puolestaan suositaa kuntalaisten terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tehtäviä toimenpiteitä. Onnistuneen ikääntymisen mahdollistaminen koetaan tärkeäksi. Ikääntyneiden hyvinvoinnin edistäminen vaikuttaa terveyden ohella sosiaali- ja terveystalouden käyttöön ja kustannuksiin merkittävästi. Luonnollisesti terveyden ja hyvinvoinnin kehittyminen tukee ikääntyneiden mahdollisuuksia elää itsenäisesti kotonaan. On myös jo olemassa tutkimuksiin perustuvaa näyttöä ennalta ehkäisyn ja kuntoutuksen vaikuttavuudesta. Laatusuosituksessa nähdään myös koti- ja omaishoidon tukemisen tärkeys. Kuntouttavalla päivätoiminnalla voidaan osaltaan tukea asiakkaiden toimintakykyä ja järjestää omaishoitajalle vapaata.

Ehkäisevät palvelut ovat tärkeitä ikääntyneiden kotona asumisen mahdollistamisessa (Tenkanen 2007, 181–182). Ehkäisevää toimintaa tukemalla voidaan säästää siten, että raskaampien sosiaali- ja terveystalouden tarve siirtyy myöhemmäksi (Helameri 1997, 8). Mäkinen (2004, 15) on nähnyt päivätoiminnalla olevan oma roolinsa ikäihmisten kotona selviytymisen tukemisessa. KuntoValtti-projektiin osallistuneet ikäihmiset olivat esimerkiksi toivoneet, että kuntien, seurakuntien ja järjestöjen taholta järjestettäisiin enemmän tilaisuuksia, missä heidän olisi mahdollisuus tutustua toisiinsa ja luoda sosiaalista kanssakäymistä. Moni osallistuja oli kokenut olonsa yksinäiseksi.

Sosiaalisen tuen ja yhteisöllisyyden on havaittu vaikuttavan ikääntyneiden hyvinvointiin myönteisesti (Hyyppä 2002, 49). Sosiaalisen toiminnan osalta on todettu, että tieto siitä ei aina välity yksinäisille ikääntyneille tai he eivät pysty lähtemään mukaan toimintaan. Ikääntymisen myötä elämä muuttuu muutoinkin usein kotikeskeiseksi. Sosiaaliset kontaktit kodin ulkopuoliseen maailmaan vähenevät vähitellen. (Tenkanen 2007, 188.) Myös köyhyys voi johtaa ikääntyneiden yksinäisyyteen. Kaikilla ei ole esimerkiksi varaa hankkia sopivaa vaatetusta tai kuljetusta erilaisiin aktiviteetteihin. (Wold 2008, 205.)

Backman (2001, 68) muistutti, tulevaisuudessa yhteiskunnassa ikääntyneistä osa on syrjäytymisvaarassa olevia. Jotta heitä pystyttäisiin auttamaan, tulee kehittää uudenlaisia toimintamalleja. Tällöin korostuu moniammatillinen yhteistyö sekä ikääntyneiden omat turvaverkot, jotka kannattelevat syrjäytyneitä sekä sen uhatta olevia henkilöitä. Myös Eloranta (2009, 57) huomautti, että ammattihenkilökunnalla on vaikeuksia erottaa kotipalvelun asiakkaista masentuneet ja muutoin huonosti voivat asiakkaat. Hoitohenkilökunnalla tulisi olla herkkyyttä tunnistaa asiakkaiden hyvinvoinnin uhkatekijöitä ja mahdollisuuksia tarjota oikeanlaista tukea.

## 2.4 Päivätoiminta terveyttä edistämässä

Kerron tässä alaluvussa ikääntyneiden päivätoiminnasta ja selvitän, mitä on viriketoiminta. Kuvaan lyhyesti luovien ja toiminnallisten menetelmien käyttöä vanhustyössä. Sosiaalhallitus on v. 1988 määritellyt ikääntyneiden päiväkeskustoiminnan tavoitteeksi ikääntyneiden kotona selviytymisen tukemisen ja heidän toimintakykynsä säilymisen. Näihin pyritään hoidon, kuntoutuksen ja virikkeellisen toiminnan avulla, sillä päiväkeskusten toiminta on monipuolista sisältäen mm. ateriat- ja kylvetyspalveluita, sosiaalista ryhmätoimintaa, erilaista viriketoimintaa ja fysioterapiaa tai muuta kuntoutusta, tarvittavia sairaanhoidollisia tehtäviä ja apuvälineiden tarpeen arviointia ja käytön opastusta. Päiväkeskustoimintaan voi kuulua lisäksi sosiaalityötä ja muuta tarvittavaa neuvontaa ja opastusta. Voidaan todeta, että päivätoiminnan tavoitteena on myös laajemmin ehkäistä ikääntyneiden yksinäisyyttä ja tukea heidän sosiaalista kanssakäymistään. (Viramo 1988, 13.)

Aejmelaeus ym. (2007, 345–346) ovat selvittäneet ikääntyneille suunnatun päivätoiminnan olevan esimerkiksi erilaisissa palvelu- ja päiväkeskuksissa järjestettävää toimintaa, jolla annetaan asiakkaille mahdollisuuksia sosiaaliseen vuorovaikutukseen, liikuntaan sekä viriketoimintaan. Päiväkeskuksissa asiakkaat voivat osallistua erilaisiin toimintoihin sekä ruokailla ja peseytyä. Usein asiakkaiden on mahdollista ostaa palveluita yksityisiltä yrittäjiltä, kuten kampaajalta ja jalkahoitajalta päivän aikana. Kuntien lisäksi päivätoimintaa järjestävät erilaiset järjestöt ja seurakunnat. Myös vapaaehtoistyöntekijät ovat toiminnassa usein mukana. Raiski ja Päivärinta (2005, 1) ovat määritelleet päivätoiminnan Tampereella tarkoittavan sosiaali- ja terveystoimen vanhusten palvelujen avo- ja kotihoidon tukipalvelua, jonka tavoitteena on ”tukea ja edistää asiakkaan terveyttä ja toimintakykyä, jäsenyyttä lähiyhteisöön sekä asumista kotona tutulla asuinalueella”.

Päiväkeskuspalveluilla tuetaan kotona asumisen mahdollisuuksia ja edistetään terveyttä sekä toimintakykyä ikääntyneiden ja muiden erityisen tarpeen omaavien henkilöiden keskuudessa. Lisäksi päivätoiminnalla voidaan edesauttaa sosiaalista kanssakäymistä ja lisätä osallisuuden kokemuksia. Päivätoiminnalla pystytään helpottamaan myös omaishoitajien työtä sekä parantamaan asiakkaiden hoitopalveluiden laatua ja priorisoimaan kotihoidon käyntejä asiakkaiden luona. Toimintakyky on lähtökohtana myös päiväkeskustoiminnassa. Päiväkeskuksen palvelujen tulee kuulua asiakkaiden saumattomaan palveluketjuun, joka rakentuu yksilöllisesti kunkin asiakkaan tarpeista. (Raiski & Päivärinta 2005, 5-6, 9.)

Ikäihmisille suunnattua päivätoimintaa on tutkittu melko vähän. Aiheesta on tehty lähinnä opinnäytetöitä ja selvityksiä eri paikkakunnilla. Opinnäytetöissä Helsingin ja Äänekosken kaupungin järjestämästä päivätoiminnasta todettiin päivätoiminnan vaikuttavan myönteisesti ikääntyneiden hyvinvointiin ja kotona selviytymiseen. Se tukee ja edistää terveyttä ja toimintakykyä mm. liikunnallisen ohjauksen avulla. Päivätoiminnassa asiakkaiden sosiaalinen vuorovaikutus ja yhteisöllisyys korostuvat. (Lähteelä 2002; Nurmi-Köngäs 2003, Raikin & Päivärinnan 2005, 24 mukaan.)

Papu (2002, Raikin & Päivärinnan 2005, 25 mukaan) on todennut tutkittuaan helsinkiläisiä palvelukeskuksia, että ne ovat pystyneet pidentämään ikääntyneiden kotona asumista. Palvelukeskusten toiminta on lisäksi täydentänyt kotipalvelun palveluita ja on



voinut myös korvata niitä, sillä palvelukeskuspalveluiden on pohdittu hieman myöhen-  
tävän säännöllisen kotipalvelun asiakkaaksi tulemistä.

Päivätoiminnan asiakkaaksi voidaan hakeutua monesta syystä. Esimerkiksi Tampereella päivätoiminnan asiakkaaksi on ohjauduttu psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn heikkenemisen myötä, kuten sosiaalisten kontaktien vähyyden vuoksi, muistihäiriöiden ilmaannuttua ja masentuneisuuden tai mielenterveydellisten ongelmien vuoksi. Myös läheiset ovat voineet olla huolissaan ikääntyneen selviytymisestä kotonaan. Fyysiseen toimintakykyyn liittyviä syitä päiväkeskusasiakkuudelle ovat mm. liikuntarajoitteisuus, erilaisten palveluiden tarve (jalkahoito jne.) ja apuvälineiden käyttöön perehtyminen. Lisäksi päivätoiminnassa on odotettu pitkäaikaisen laitoshoidon paikkaa ja mukana on ollut asiakkaita, jotka tarvitsevat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, mutta eivät halua ottaa vastaan muita palveluita. (Raiski & Päivärinta 2005, 26.)

Juvakan (2005, 37) tutkimuksessa haastatellut päiväkeskustoimintaan osallistuneet ikääntyneet kokivat päivätoiminnan olevan heille tärkeä asia. Päiväkeskuksessa järjestettävässä päivätoiminnassa oli mahdollista tavata samanikäisiä henkilöitä, päästä saunaan ja nauttia hyvästä ruuasta. Päivätoiminta lisäsi asiakkaiden hyvinvointia niin fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisestikin.

Suhteet toisiin samanikäisiin henkilöihin olivat päivätoiminnan asiakkaille tärkeitä. Samanikäisten seurassa saattoi jakaa yhteisiä kokemuksia ja muistoja sekä kokea vertaisuutta. Kanssakäyminen samanikäisten henkilöiden kanssa oli ikäihmisten mukaan yksi heidän hyvinvointiinsa myönteisesti vaikuttava asia. (Juvakka 2005, 41.) Oma koti oli Juvakan (2005, 43) mukaan päiväkeskuksen asiakkaille tärkeä asia. Siellä haluttiin jatkaa asumista mahdollisimman pitkään. Marin (2003, 78) on sosiaalisista verkoista kirjoittaessaan todennut, että ikääntymisen myötä ne saattavat harveta ikätovereiden menehdyttyä. Päivätoiminnassa uusia verkkoja puolestaan pystytään luomaan.

Raiski & Päivärinta (2005, 12) ovat painottaneet palvelu- ja hoitosuunnitelman käyttöönottamisen tärkeyttä päiväkeskustoiminnassa Tampereella. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa käytettäessä varmistuisi asiakkaan käyttämien palvelukokonaisuuden joustavuus ja asiakaslähtöisyys. Palveluita tulisi tällöin myös jatkuvasti arvioitua ja kustannusvaikutuksia pystyttäisiin seuraamaan.

Viriketoiminta tukee ikäihmisten toimintakyvyn ylläpitämistä ja vireyttä. Se mahdollistaa omien voimavarojen monipuolisen käytön. Tutkimukset ovat osoittaneet, että mitä enemmän ikääntyneet henkilöt käyttävät psyykkisiä, fyysisiä ja sosiaalisia voimavarojaan, sitä pidempään ne säilyvät. Sosiaaliset kontaktit edesauttavat psyykkisen toimintakyvyn säilymistä. (Airila 2007, 5.) Ilmaisuun perustuvilla menetelmillä voidaan vastata eri tavoin ikääntyneiden tarpeisiin kuin muutoin pystyttäisiin. Ne muodostavat oivan vastakohdan tehtäväkeskeiselle hoitotyölle. (Semi 2007, 152.)

Viriketoiminta on parhaimmillaan tavoitteellista ja kuntouttavaa toimintaa, jonka lähtökohtana on ikääntynyt itse. Kuntouttavaa viriketoimintaa luonnehtivat esim. sellaiset tekijät kuin asiakkaiden toimintakyvyn arviointi, tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus. Hyvä viriketoiminta on monipuolista ja systemaattista. Toimintaa myös arvioidaan. (Airila 2007, 11–12.) Kuntouttavalla viriketoiminnalla pystytään tukemaan asiakkaiden toimintakyvyn eri osa-alueita. Voidaan esimerkiksi tarkastella kognitiivisten toimintojen tukemista, mielialaan liittyvää kuntoutusta tai sosiaalisen vuorovaikutuksen käynnistämistä ja lisäämistä. Moni toiminta tukee samanaikaisesti eri osa-alueita. (Airila 2007, 14–17.)

Airila (2007, 29) on todennut, että viriketoiminnan suunnittelulle tulee jättää riittävästi aikaa. Suunnittelulla on merkitystä ajankäytön tehostamisessa ja yhteisten tavoitteiden luomisen onnistumiselle. Viriketoimintaa on tarpeen suunnitella pitkällä ja lyhyellä aikavälillä sekä asiakkaiden yksilölliset erot huomioiden. Mikäli toimintaa ei suunnitella, on vaarana sen jääminen keskeneräiseksi tai kokonaan toteutumatta. Suunnittelua voidaan tehdä esimerkiksi työryhmissä, joihin kuuluu edustajia henkilökunnasta ja asiakkaista.

Lundahlin, Hakosen ja Suomen (2007, 259) mielestä käsitteitä tulisi arvioida uudelleen. Vanhustyössä on käytetty viriketoiminnan käsitettä, kun on keskusteltu erilaisesta aktiivoinnista mm. taiteen menetelmiä ja pelejä sekä retkiä käyttäen. Viriketoiminnan käsite voi kuitenkin käsittää ikääntyneet pelkästään toiminnan vastaanottajiksi ja kohteiksi. Kirjoittajat esittävätkin, että taide- ja kulttuuritoiminnan käsite olisi osuvampi. Se pitää sisällään ikääntyviä palvelevan taidetoiminnan sekä osallistumismahdollisuudet kulttuurin tuottamiseen.

Viime vuosina kiinnostus luovia ja toiminnallisia menetelmiä kohtaan on lisääntynyt ikääntyneiden palvelutoiminnassa. Luovuus ja elämyksellisyys antavat hyvän olon tunteuksia ja onnistumisen iloa ikääntyneille sekä tukevat elämänhallintaa. Ihminen on itsessään luova, toiminnallinen ja elämyksellinen, mutta toimintakyvyn heikentyessä mahdollisuudet kokea toiminnallisuutta ja elämyksellisyyttä voivat heikentyä. Nykyisin nähdään, että sosiaalisen ja kulttuurisen osallistumisen tulisi olla mahdollista kaikille. (Andreev & Salomaa 2005, 161, 169; Nieminen & Zotov 2005, 4; Hohenthal-Antin 2006, 16.) Aiemmin vallalla on ollut näkemys, että ikäihmisillä luovuus ei enää kuulu omaan maailmaan (Hohenthal-Antin 2006, 111).

Luovien ja toiminnallisten menetelmien avulla voidaan etsiä uusia ulottuvuuksia mm. vanhusten elämänkulun tarkasteluun ja muistin harjoittamiseen, itseilmaisuuksiin ja virkistykseen sekä fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseen. (Andreev & Salomaa 2005, 178.) Luovat menetelmät tarjoavat merkityksellistä tekemistä ja tukevat ikääntyneiden minuuden rakentumista. Niiden avulla voidaan jopa toteuttaa ikääntyneiden unelmia. (Semmi 2007, 152.) Taidetoiminnalla on havaittu olevan paitsi terapeuttisia vaikutuksia, myös oppimista edistäviä ja voimaannuttavia vaikutuksia. (Lundahl ym. 2007, 256.)

Luovat ja toiminnalliset menetelmät perustuvat eri taiteen alojen harjoittamiseen, kuten kirjoittamiseen, piirtämiseen, musiikkiin ja tanssiin. Luovien menetelmien käyttöön vaikuttaa henkilön oma motivaatio. Epäonnistumisen pelko voi ehkäistä omaa luovuutta, mutta on hyvä muistaa, että toiminnallisten menetelmien käytössä keskitytään kuitenkin tekijän prosessiin tuotoksen esteettisten arvojen sijaan. Taiteellista lahjakkuutta ei tarvita, vaan tekemisen ja kokemisen ovat tavoiteltuja asioita. (Keränen 2001, 106–107.)

Kulttuuritoiminnalla ja taiteella on todettu olevan kliinisissä tutkimuksissa myönteinen vaikutus ihmisen terveydentilaan. On huomattu fysiologisia ja hormonaalisia muutoksia, kuten esim. verenpaineen laskua ja psyykkisten ongelmien vähentymistä. Eräs taiteen parantava vaikutus syntyy sen vuorovaikutuksen laadun parantamisen myötä. Taidetoiminnan synnyttämät keskustelut ovat usein laaja-alaisia ja sävyiltään tavanomaista myönteisempiä. (Hohenthal-Antin 2006, 27–30.)

Hohenthal-Antin (2006, 115–119) näkee taidegerontologian omana alueenaan. Taidegerontologian näkemyksenä on, että taide kuuluu luonnollisena osana jokaisen ihmisen

elämään, jokaisessa ikävaiheessa. Taiteella on tärkeä roolinsa elämän merkityksellistämisenä ja hengen ravintona, jolloin se ei ole ikääntyneidenkaan kohdalla vain ajankulua tai alistettu hoivan välineeksi. Taidegerontologia voidaan nähdä osana laajempaa kulttuuri-gerontologiaa. Tällöin tarkastellaan erityisesti ikään liittyviä seikkoja.

Monia luovia ja toiminnallisia menetelmiä voidaan harjoittaa ikäihmisten omissa ryhmissä, joissa on vertaistuen mahdollisuuksia (Jansson 2002, Andreevin ja Salomaan 2005, 171 mukaan). Kiinnostavan ryhmätoiminnan avulla voidaan ehkäistä ikääntyneiden yksinäisyyttä ja syrjäytymisen uhkaa. Ryhmässä toimittaessa koetaan monella tavalla yhteisöllisyyttä. Siinä pystytään jakamaan kokemuksia ja tunteita, ja lisäksi ryhmätoiminta tarjoaa osallistumisen mahdollisuuksia. (Andreev & Salomaa 2005, 161, 178; Semi 2007, 152; Lundahl, Hakonen & Suomi 2007, 256.) Päiväkeskusten ryhmissä ikääntyneet saavat virikkeitä ja vertaistukea. Suorituspainesta ei tarvitse kärsiä, ja jokainen voi edetä omaan tahtiinsa. Samanikäisillä henkilöillä on usein samoja kokemuksia, jolloin keskinäinen ymmärrys on helposti saavutettavissa. (Hohenthal-Antin 2006, 45–47.)

Ohjattaessa viriketoimintaa ryhmässä on hyvä kiinnittää huomiota mm. ilmapiiriin luomiseen turvalliseksi ja asiakkaita arvostavaksi, selkeyteen, myönteiseen otteeseen ja ryhmän jäsenten voimavarojen löytämiseen. Vanhusten omanarvontuntoa voidaan näin kohottaa. Lisäksi on järkevää jättää tilaa ryhmäläisten keskusteluille. (Airila 2007, 35.) Lundahl ym. (2007, 266) kirjoittavat, että hyvä ohjaaja toimii ryhmässä asiakkaiden kumppanina, ei auktoriteettina. Lisäksi hyvällä ohjaajalla on taidealueiden menetelmäosaamista sekä ikääntymiseen liittyvää monitieteistä tietoa. Taitava ohjaaja kannustaa persoonalliseen ilmaisuun rohkaisemalla ryhmän jäseniä. Myös ryhmän koolla on merkitystä ohjauksen onnistumiselle. Suuressa ryhmässä jotkin yksittäiset henkilöt voivat nousta määrääväan asemaan, ja jotkut voivat jäädä tahtomattaan taka-alalle. Liian pienissä ryhmissä taas ei ole paljoa mahdollisuuksia kokemusten vaihtoon, ja kaikkia menetelmiä ei voida välttämättä kokeilla.

Lundahl ym. (2007, 255, 269) lähtevät siitä, että sosiaaalialalla ikääntyvien luovuudelle ja taiteen terapeutisille mahdollisuuksille pitää järjestää tilaa aina käytännön työstä tutkimukseen asti. Heidän mielestään taide- ja kulttuuritoiminnan pitäisi olla ikäihmisten oikeus, samaan tapaan kuin jokaisella on oikeus terveydenhuoltoon. Taide- ja kulttuuri-

toiminta on ehkäisevää työtä, joka vähentää kalliimpien ja raskaampien hoivapalveluiden tarvetta.

Ikääntyneet voivat parhaimmillaan toimia myös kulttuurin tuottajina ja siirtäjinä, eivät pelkästään vastaanottajina passiivisessa roolissa. Toiminnan tulee kuitenkin olla juuri heitä varten mietittyä. Taiteen tuottamisesta voi muodostua myös sukupolvia yhdistävä asia. (Kurki 2000, 146; Nieminen & Zotov 2005, 4; Hohenthal-Antin 2006, 15–16). Nieminen ja Zotov (2005, 5–6) huomauttavat, että vanhustyön eri toimintaympäristöihin tulisi rakentaa luoviin menetelmiin suuntautuvaa toimintaa. Näin voidaan muuttaa vanhuskuvaa positiivisemmaksi ja tukea ikääntyneiden voimavaroja sekä identiteettiä yksilö- että ryhmätasolla.

## 2.5 Laatu ja asiakaslähtöisyys ikääntyneiden palveluissa

Laatu on hyvin laaja ja monimerkityksellinen käsite. Yleensä sillä tarkoitetaan hyvää ja tavoiteltavaa. Laadun voidaan kuvata liittyvän jonkin palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää siihen kohdistuvat odotukset ja vaateet. (Holma 2003, 13.) Laadun kuvataan olevan kokemuksellinen käsite ja sopimuskysymys. Se määräytyy kunkin substanssin mukaan uudelleen. (Salminen 2001, 86.) Pekurinen, Räikkönen ja Leinonen (2008, 20) tarkensivat laadun olevan hyvää toimintaa, joka tapahtuu odotusten mukaisesti ja sille asetetut vaatimukset täyttäen tietyissä taloudellisissa rajoissa. Hyvä laatu perustuu parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön kyseisestä asiasta.

Esimerkiksi vanhusten hoidon laatuun vaikuttavia tahoja on paljon. Näitä ovat itse vanhusten tarpeet, heidän lähipiirinsä odotukset, rahoittajien vaatimukset ja muut taloudelliset ehdot, toimintayksikön strategiat, lainsäädäntö ja valtakunnalliset suositukset sekä ammattilaisten kokemukset ja ammattietiikka. (Holma 2003, 15.) Helameri (1997, 18) kertoi teoksessaan Espoonlahden sosiaali- ja terveystoimen projektista, jossa laatu käsitettiin palvelun kyvyksi vastata asiakkaan tarpeisiin. Tässä luottamushenkilöiden ja johdon asettamat strategiset tavoitteet ja resurssit, työntekijöiden taidot ja asiakkaiden kokemukset liittyivät luontevasti yhteen.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa laatuun vaikuttavat esimerkiksi yhteiskunnassa vallalla olevat arvot, lainsäädäntö, resurssit ja toiminnasta saadut palautteet. Laatuun vaikuttaa myös aika, eli vallitsevan aikakauden tavoitteet ja edellytykset. (Helameri 1997, 11.) Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset ovat kuvailleet hyvään palvelujen laatuun liittyvän mm. seuraavanlaisia piirteitä: palvelujen riittävyys, saatavuus, teho ja vaikuttavuus, henkilöstön hyvä ammattitaito, palveluiden turvallisuus ja riskien hallinta sekä asiakassuhteessa hyvä vuorovaikutus ja suhteen jatkuvuus. Asiakkaiden mielestä hyvää palvelujen laatua kuvaavat mm. palvelujen lähestyttävyyden ja joustavuuden, vähäinen byrokratia, asiakkaan hyvä kohtelu sekä mahdollisuudet vaikuttaa palvelujen suhteeseen. Ammattilaisilla ja asiakkailta oli monia yhteneväisiä mielipiteitä hyvästä laadusta. (Holma 1998, Holman 2003, 14 mukaan.)

Asiakkaiden merkittävä rooli omien palvelujensa laadun määrittelijänä on tärkeää huomioida (Holma 2003, 15). Salminen (2001, 93) on todennut, että asiakkaan kokemus saamastaan palvelusta on oleellinen kehittämistyön lähtökohta. Asiakastyytyväisyys ilman muuta arviointia ei kirjoittajan mukaan ole kuitenkaan riittävä taakka työn onnistumisesta, vaan hedelmällistä olisi käyttää lisäksi muita arviointimenetelmiä. Vertaisarviointia ja ulkopuolista arviointia käytetään usein hyväksi laatutyössä. Myös työyhteisön itsearviointi omasta toiminnastaan on tärkeää.

Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa (2008, 14) nähdään, että kunnan asukkaille on järjestettävä osallistumismahdollisuuksia ikääntymispolitiikan ja palveluiden laadun kehittämiseen. Asiakkaat voivat toimia aktiivisina palveluiden laadun kehittäjinä mm. miettimällä tavoitteita, suunnittelemalla toteutusta sekä arvioimalla toimintaa. Suosituksessa on nostettu ikääntyneiden osallistuminen ja mielekäs tekeminen onnistuvan ikääntymisen tärkeiksi tekijöiksi. Laatusuosituksessa kannustetaan myös keräämään asiakailta palautetta palveluista säännöllisesti ja hyödyntämään palautteita toiminnassa.

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan palvelutoiminnassa lyhyesti sitä, että toiminta on tuotettu asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Organisaation oma toimintatapa ei ole silloin määräävässä asemassa. Asiakkailta saadun palautteen avulla toimintaa pystytään suunnittelemaan. Hyvää vanhustyötä toteutettaessa asiakkaiden oman mielipiteen selvittäminen

onkin välttämätöntä. Muut tahot eivät välttämättä aina tunnista, mitkä seikat ovat palveluiden käyttäjille tärkeitä. (Holma & Virnes 1999, 43–44.) Asiakaskeskeisyys tarkoittaa Pekurisen ym. (2008, 20) mukaan yksilön ja hänen itsemääräämisoikeutensa kunnioittamista. Palvelutarjonnassa asiakaskeskeisyys merkitsee sitä, että palveluiden tulee täyttää mahdollisimman hyvin yksilölliset tarpeet, odotukset ja toiveet. Asiakas on tällöin toiminnassa subjekti, ei objekti.

Hyvä palveluiden laatu tukee myös asiakkaiden elämänlaatua (Helameri 1997, 4). Asiakaslähtöisyys on myös laadun osalta tarkastelun lähtökohta. On hyvä huomata, että asiakkaat arvioivat laatua palvelutarpeidensa näkökulmasta ja palveluiden onnistumisen kautta, mutta myös palvelun hinta-laatu-suhdetta pohditaan. Lisäksi yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi on tärkeää laatua tarkasteltaessa. (Helameri 1997, 13, 18–19.)

Palautteen keräämiseen asiakkailta liittyy joitakin ongelmia. On esimerkiksi huomattu, että asiakkailta saatetaan kysyä vain henkilöstön mielestä tärkeitä asioita ja kyselyissä vastaamista johdatellaan. Asiakaskyselyjen tuloksia ei aina hyödynnetä riittävästi. Tämä liittyy usein resurssien puutteeseen. Asiakaspalautteen hankkimista ja hyödyntämistä onkin tarpeen suunnitella etukäteen. Esimerkiksi on syytä miettiä, miten henkilöstö pääsee paneutumaan parannusta kaipaaviin seikkoihin, jos kyselyn tulokset ovat sävyltään positiivisia. (Holma & Virnes 1999, 45.)

Vanhustenhuollon laadusta on viime vuosina käyty paljon keskustelua. On vaadittu esim. valtakunnallisten normien muodostamista vanhusten hoidon tason arvioimiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön laatima laatusuositukseen ei määrää suoraan vanhusten palveluita, vaan antaa suosituksia kunnille. (Lyytikäinen 2002, 25–26.) Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskevaa laatusuositusta on kunnissa käytetty paljon työskentelyn pohjana. Laatusuosituksia on julkaistu myös monille muille aloille. (Pekurinen ym. 2008, 12.)

Työn laatu syntyy arkista työtä tehtäessä. Tämän vuoksi on tarpeen arvioida monipuolisesti tehtävää työtä ja luoda asianmukaiset ohjeet työn laadun varmentamiseksi. Hyvän

hoidon ja palvelun oppaassa (Stakes 2002) kuvataan laadukkaan hoidon ja palvelun olevan asiakkaan hyvää elämänlaatua, itsenäisyyden tukemista, motivointia omien voimavarojen käyttöön ja avun ja hoidon saamista tarpeen mukaan. Laatu ilmeni myös hyvänä johtamistapana ja työhyvinvointina alan yksiköissä. (Holma 2003, 11.)

Laadunhallinnassa keskitytään erilaisten odotusten ja vaatimusten tarkkailuun. On ensin selvitettävä, millaisia odotuksia ja tarpeita on olemassa. Vanhusten hoito ja palvelut tulee kehittää aina omia tarpeita vastaaviksi. On myös tärkeää kehittää toimivat järjestelmät, millä arvioidaan odotuksiin ja tarpeisiin vastaamista (esim. asiakaspalautteet ja seurantajärjestelmät). Laatu ei saa jäädä irralliseksi asiaksi muusta toiminnasta. Itse asiassa laaturajajärjestelmä tai laadunhallintajärjestelmä on työyhteisön oma toiminta- tai ohjausjärjestelmä. Tällä yksinkertaisesti varmistetaan, että palvelut ja niiden laatu pysyvät yhteisesti päätetyllä tasolla. Yksikön omat voimavarat tulee tunnistaa. (Holma 2003, 16–17.)

Palvelujärjestelmien muutokset ja säästötoimenpiteet johtavat laadunvarmistuksen tärkeään rooliin (Helameri 1997, 11). Laadun seuraukset kuvataan yleensä myönteisinä, mutta on havaittu myös vastakkaisia kannanottoja. Tällöin laatutyö on johtanut työyhteisössä työtahdin kiristymiseen ja psyykkisen kuormituksen lisääntymiseen. (Mäntysaari 1996, Salmisen 2001, 87 mukaan.)

Koko työyhteisö on tärkeää saada mukaan laatuajatteluun ja laadun kehittämistyöhön. Laadunhallinnassa on oleellista, että kaikilla on selvillä toiminnan tavoitteet ja omat tehtävät. Työtä pystytään arvioimaan ja tarvittaessa toimintatapoja voidaan muuttaa. Laadunhallinta on olemassa kirjattuna dokumenttina, mutta on siirtynyt sieltä henkilökunnan käytännön toimintaan. Hyvä laatu ei ole siis samanlaista kaikissa hoitoalan yksiköissä. Se on sitä vastoin oman yksikön toimintaa tukevaa, omista ja omien asiakkaiden tarpeista lähtevää. Tietyt perusvaatimukset ja lainalaisuudet luonnollisesti koskevat kaikkia yksiköjä. (Holma 2003, 17–18.)



Outinen ym. (1994) ovat kuvanneet laatutyön olevan työyhteisössä tapahtuvaa kehittämistoimintaa, jonka tavoitteena on työyhteisön toiminnan sekä työn laadun parantaminen. Työtä pystytään arvioimaan ja tarvittaessa jäsentämään eri tavoin laatuajattelun pohjalta. (Salminen 2001, 88.) Salminen (2001, 88) onkin jatkanut, että seuranta, arviointi ja kehittämistyö liittyvät aina toisiinsa laatutyötä tehtäessä.

Laadun kehittämiseksi on sosiaali- ja terveysalalla työskennelty yleensä koko organisaation voimin. Kehittämistyöhön osallistuminen on tärkeää, jotta laadun parantamiseen sitouduttaisiin pitkäjänteisesti koko työyhteisössä. Ylemmän johdon, joka päättää resursseista, on oleellista olla laatutyössä osallisena. Kun laadun kehittämisen myötä henkilöstö pääsee vaikuttamaan omaan työhönsä ja tekemään siihen parannuksia, saadaan myönteisiä kokemuksia laatutyöstä työyhteisössä. (Holma 2003, 18–19.)

### 3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyöni tavoitteena on erään Pirkanmaalla toimivan ikääntyneille suunnatun päiväkeskuksen toiminnan kartoittaminen ja kehittäminen. Halusin työlläni selvittää, että millaista on ikäihmisille suunnattu asiakaslähtöinen ja laadukas päivätoiminta. Et-sin työssäni tietoa, että onko järjestettävä toiminta asiakkaille mielekäästä. Mikä toimin-nassa on asiakkaille tärkeää? Mitä asiakkaat itse haluaisivat toiminnan sisältävän?

Opinnäytetyöni tarkoituksena on yksikön päiväkeskustoiminnan laadun ja asiakaslähtöi-syyden kartoittaminen BIKVA-mallia soveltaen ja toiminnan kehittäminen. BIKVA-mallin pohjalta teen asiakkaiden parissa ryhmähaastattelun. Varaudun kahteen erilliseen haastattelupäivään, sillä asiakkaita saattaa jonakin kerhopäivänä olla vähemmän paikal-la. Yhdessä ryhmähaastattelussa olisi hyvä rajoittaa vastaajien määrä noin viiteen henki-löön. Työntekijöitä toimintaa ohjaamassa on kaksi, ja joten haastattelen heitä parihaas-tatteluna. Johdon osalta haastattelen ainakin yhtä esimiestä.

Ryhmähaastatteluiden pohjalta suunnittelen päiväkeskukselle kehittämisohjelman, jossa pyrin pitkäjänteisyyteen ja viriketoiminnan monipuolistamiseen. Pyrin vaikuttamaan tarvittaessa päivän rakenteeseen ja sen tarjoamiin palveluihin.

Opinnäytetyön tehtävät:

1. Kartoittaa päivätoiminnan laatua ja asiakaslähtöisyyttä asiakkaiden, työntekijöi-den ja johdon ryhmähaastatteluilla
2. Laatia päivätoiminnan kehittämissuunnitelma haastatteluiden pohjalta

## 4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Tutkimusmenetelmät

Tässä alaluvussa kuvaan opinnäytetyönä suoritetun tutkimuksen tutkimusmenetelmiä. Luvussa rajoitun kuvaamaan laadullista tutkimusta lyhyesti aiheen laajuuden vuoksi. Lisäksi kerron toimintatutkimuksesta sekä haastattelusta tutkimusmenetelmänä. Lopuksi esittelen tarkemmin BIKVA-mallia, jota päivätoiminnan kartoituksessa sovellettiin. Toinen alaluku koostuu aineiston analyysin selvittämisestä. Kolmannessa alaluvussa kuvaan tämän opinnäytetyön etenemistä.

#### 4.1.1 Laadullinen tutkimus ja toimintatutkimus

Laadullinen tutkimus on hyvin laaja käsite. Sitä voidaan lähestyä kapeammassa tai laueammassa merkityksessä. Laajasti ajatellen laadullinen tutkimus pitää sisällään hyvin erilaisia tutkimuksia. Usein laadullista tutkimusta verrataan määrälliseen tutkimustapaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 9.) Niin kvalitatiivinen kuin kvantitatiivinenkin tutkimusote ovat lähestymistapoja, joita on vaikeaa tarkkaan erottaa toisistaan. Ne pikemminkin täydentävät toisiaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 127.) Laadullista ja määrällistä analyysia voidaan esimerkiksi käyttää samassa tutkimuksessa toistensa jatkumona. Voidaan todeta, että laadullisen tutkimuksen ideana on päästä tekemään merkitystulkintoja. (Alasuutari 1999, 32, 53.)

Laadullisessa tutkimuksessa korostuu kokonaisvaltaisuus. Tutkimusotteen yleisimmät tavat aineiston hankinnassa ovat haastattelu, havainnointi, kysely ja dokumenttien antama tieto. Tutkimuksen kohde valitaan tarkoituksen mukaan, ja tapauksia käsitellään ainutlaatuisina. Tutkimusote mahdollistaa toisen ymmärtämisen. Analyysitapa on yleensä induktiivinen (yksittäisestä yleiseen etenevä). (Hirsjärvi ym. 2005, 155; Tuomi & Sarajärvi 2009, 68, 71).

Toimintatutkimuksen tavoitteena on lyhyesti ilmaistuna tutkimuksen kohteena olevien käytänteiden muuttaminen. Tässä tutkimusotteessa otetaan tutkimuksen kohteena olevat

henkilöt, käytännön toimijat, mukaan aktiivisina osallistujina. Muutokseen pyritään edistämällä ja parantamalla asioita, tuomalla uutta tietoa esiin. Tietynlainen konkreettisuus on tavanomaista, sillä olennaista on löytää mahdollisuuksia muutosprosesseille. Tutkimuksiin sovellettavat teoriat, tutkimuksen kohteet ja tutkimusaiheet ovat hyvin erilaisia. (Kuula 1999, 9–11, 219.)

Kuula (1999, 218) kuvaa toimintatutkimuksen olevan ”metodisesti kuriton lähestymistapa”. Sen yhteydessä voidaan käyttää kaikkia mahdollisia tutkimusmenetelmiä. Toimintatutkimus kuuluu tutkimusstrategiana hänen mielestään laadullisen tutkimuksen toimintakentälle. Tutkimusotteessa on tärkeää yhteistyö tutkijan ja tutkittavien välillä (Beinum, Fauchaux ja van der Vlist 1993, 6, Kuulan 1999, 218 mukaan). Toimintatutkimuksessa korostuu tietty ongelmakeskeisyys ja syklisyys. Jälkimmäinen termi viittaa prosessinomaiseen etenemiseen erilaisten yritysten kautta, missä luodaan ensin tavoiteltavat päämäärät, toimitaan niiden saavuttamiseksi ja lopuksi arvioidaan tilannetta. (Kuula 1999, 218.)

Kuula (1999, 219) jatkaa, että toimintatutkimuksessa muutos ja sitä koskevat tavoitteet ovat olemassa jo tutkimuksen tavoitteenasettelussa ja määrittelyssä. Tutkija ja tutkittavat miettivät itse muutostavoitteita. Usein tutkija antaa tutkimustulosten käytön ja tulevan muutoksen jäädä avoimeksi. Elden & Chishom (1993, Kuulan 1999, 219 mukaan) ovat esittäneet, että työelämän kehittämiseen liittyen toimintatutkimusta soveltavilla hankkeilla voidaan tuottaa toiminnan avulla tietoa tavoista, joilla työyhteisöt voivat kehittyä. Kuula (1999, 219) jatkaa tästä, että muutoksen onnistumiselle on välttämätöntä suunnittelun lisäksi toiminnallisten kokeilujen suorittaminen.

#### 4.1.2 Tutkimusmenetelmänä haastattelu

Haastattelu on käytetyimpiä tiedonkeruumuotoja. Se on joustava ja tilannesidonnainen tiedonhankintamenetelmä, jossa tutkijalla ja tutkimuksen kohteella on suora vuorovaikutussuhde. Haastattelu antaa mahdollisuuksia selventämiseen ja oikaisuihin. Haastattelija voi tarvittaessa muuttaa kysymysten järjestystä. Haastateltavan voidessa tutustua ennalta kysymyksiin tai haastattelun teemoihin saadaan mahdollisimman paljon tietoa aiheesta ja toiminta on eettisesti perusteltua. (Hirsjärvi ym. 2005, 193, 196; Hirsjärvi & Hurme 2009, 34; Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–74.)

Haastattelija voi halutessaan myös kirjata havainnointinsa siitä, miten haastateltava jonkin asian sanoi. Näin vastausten tulkintaan on mahdollisuuksia. Haastatteluun voidaan valita haastateltavia, joilla on tietoa kyseisestä aiheesta. Haittapuolena menetelmässä on sen kalleus ja hitaus. Haastateltava voi myös värittää vastauksiaan sen mukaan, mitä hän uskoo haastattelijan haluavan kuulla tai mikä antaisi hänestä kuvan hyvänä ihmisenä. (Hirsjärvi ym. 2005, 195; Hirsjärvi & Hurme 2009, 34–35; Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–74.) Esihaastatteluiden avulla tutkija saa kuvan haastateltavien kokemuksista ja voi testata haastattelurunkoa. Koehaastatteluiden jälkeen on mahdollista muuttaa esimerkiksi aihepiirien ja kysymysten järjestystä. Samalla haastattelija harjaantuu. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 72.)

Teemahaastattelu on yksi tutkimushaastattelutyypeistä. Teemahaastattelusta käytetään myös nimitystä puolistrukturoitu haastattelu. Se sijoittuu lomake- ja avoimen haastattelun välimaastoon. Eteneminen tapahtuu etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien kysymysten mukaisesti. Tärkeäksi nousevat ihmisten tulkinnat asioista. Puolistrukturoiduille menetelmille on tavallista, että niiden jokin näkökohta on päätetty, mutta ei kaikkia. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä sen vuoksi, että haastattelujen teema-alueet ovat kaikille vastaajille samat. Teemahaastattelun tarkoituksena on löytää vastauksia tutkimustehtävään. (Hirsjärvi ym. 2005, 196; Hirsjärvi & Hurme 2009, 47–48; Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Ryhmähaastattelu on tehokas menetelmä, sillä samanaikaisesti voidaan haastatella useampaa henkilöä. Usein ryhmähaastattelussa haastateltavat ovat luontevampia ja vapautuneempia, kun heidän ei tarvitse olla yksin uudessa tilanteessa. Ryhmähaastattelut ovat yleensä melko vapaamuotoisia, ja tutkittavien vastaaminen on parhaimmillaan spontaania ja monipuolista sekä keskustelunomaista. (Grönfors 1982, 109; Hirsjärvi ym. 2005, 199; Hirsjärvi & Hurme 2009, 61.)

Hedges (1985, Hirsjärven ym. 2005, 200 mukaan) on valottanut ryhmän kontrollia haastattelutilanteeseen liittyen. Sillä on sekä myönteisiä että kielteisiä seurauksia. Ryhmässä voidaan korjata väärinymmärryksiä ja se tukee asioiden muistamista. Toisaalta kielteisiä asioita ei haluta aina nostaa esiin, ja dominoiva ryhmän jäsen voi ohjata keskustelua ja suunnata sitä. Hirsjärvi & Hurme (2009, 63) korostavat haastattelijan roolia keskustelun ohjaajana. Hän voi tarvittaessa esimerkiksi suunnata kysymyksiä eri haastateltaville.

Ikääntyneitä ihmisiä haastattellessa on hyvä muistaa, että haastattelut saattavat kestää pitkään. Haastattelua haittaaviin seikkoihin tulee myös kiinnittää huomiota, kuten vastaajien mahdolliseen huonokuuloisuuteen ja heikentyneeseen näkökykyyn. Myös omaa kielenkäyttöä kannattaa miettiä (esim. sinuttelu/teitittely) ja välttää vieraita termejä mahdollisuuksien mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 133–134.)

#### 4.1.3 BIKVA-malli arvioinnin ja kehittämisen keinona

BIKVA-malli on Hanne Krogstrupin Tanskassa vuosina 1996–1997 kehittämä asiakaslähtöinen arviointimenetelmä, jota voidaan käyttää sosiaalialan eri toimintakentillä. Menetelmän pyrkimyksenä on edistää oppimista, kehittymistä ja työyhteisöjen toimintamenetelmien pohtimista. Mallin tavoitteena on saada organisaation asiakkaat osallistumaan toiminnan arviointiin, jotta heidän ongelmansa tulisivat ymmärretyiksi. Malli käyttää hyväkseen kvalitatiivista tiedonkeruuta, erityisesti ryhmähaastatteluita. (Krogstrup 2004, 7, 13, 15.)

BIKVA-malli vaikuttaa organisaatioiden institutionaaliseen järjestykseen (arkisiin, rutiininomaisiin toimintamalleihin) ja yksiköiden kehittymiseen. Mallin ajattelutapaan kuuluu, että asiakkaiden mielipidettä pidetään yhtä tärkeänä kuin muidenkin ryhmien (työntekijät, organisaation johto ja poliittiset päättäjät). On kuitenkin tarpeen huomioida, että asiakkaiden kanta on heidän oma mielipiteensä, ei koko totuus kyseessä olevasta asiasta. Esimerkiksi julkisella sektorilla tulee ottaa huomioon sekä asiakkaiden etu että ns. yleinen etu (toiminnan tavoitteet, budjetti ja lainsäädäntö). Myös tietynlainen toimintatapojen kyseenalaistaminen liittyy malliin. BIKVA-mallissa dialogi ja kehitys on jatkuvaa, toiminta seuraa aina arviointia. (Krogstrup 2004, 8–10, 15.)

Asiakkaiden nähdään olevan mallissa oppimisen käynnistäjiä. He pääsevät määrittelemään itse arviointikysymykset. Asiakkaat ovat henkilöitä, jotka käyttävät kyseessä olevia palveluita. Asiakkaiden palaute esitellään tärkeille asiaan liittyville tahoille ja he käsittelevät arviointia. Yksikön työntekijöitä haastatellaan ryhmänä asiakkaiden jälkeen. Heidän nähdään omaavan näkökulman, joka tulee ottaa huomioon mm. poliittisessa päätöksenteossa. Haastattelun avulla saadaan selville, miten organisaation kulttuuri ja

toimintatapa vaikuttavat tehtävään työhön. Tiedottaminen voi lisätä eri tahojen motivaatiota osallistumiseen. On tärkeää, että työntekijät ovat hyväksyneet tutkimuksen. He voivat kuitenkin suhtautua asiakkailta tulleeseen arviointiin negatiivisesti. (Krogstrup 2004, 7–9, 15, 17, 21.)

BIKVA-mallissa tiedonkeruu suosii ryhmähaastatteluita yksilöhaastattelujen sijaan, koska näin pysytään paremmin asiassa ja vastaajien välille voi syntyä yhteistyötä. Yksilöhaastatteluita on joskus tarpeen suorittaa, esimerkiksi pienissä kunnissa, joissa voi olla vain yksi haastateltava johtaja. (Krogstrup 2004, 11.)

Krogstrup (2004, 15) on esittänyt BIKVA-mallin koostuvan neljästä vaiheesta:

1. Asiakkaiden ryhmähaastattelu, joka on toiminnan laatuarviointi.
2. Työntekijöiden ryhmähaastattelu, jossa asiakkaiden palaute esitellään. Samalla pohditaan, mihin asiakkaiden arviot pohjautuvat sekä mietitään omaa toimintaa.
3. Johdon ryhmähaastattelu, jossa edeltävät palautteet esitellään ja mietitään syitä arvioille.
4. Poliittisille päättäjille esitetään edellä saadut palautteet, ja yritetään saada arviota palautteen syistä.

Asiakkaat ovat arvioinnissa erityisasemassa, sillä he ovat järjestelmään nähden huomionmassa asemassa (House & Howe 1999, Greene 2000, Krogstrupin 2004, 10 mukaan). Palautteen kerääjän, arvioijan, tulisi olla asiakkaille entuudestaan tuntematon, jotta ryhmähaastattelussa uskallettaisiin antaa rehellistä palautetta. On osoittautunut hankalaksi, jos asiakkaiden pitäisi arvostella työntekijää, jonka avusta he ovat riippuvaisia. Paitsi kerätä tietoa, arvioijan tulee huomioida erityisesti asiakkaiden integriteetti. Haastatteluiden onnistumista edesauttaa haastateltavien olon tekeminen kotoisaksi esim. pienellä tarjoilulla ja puhumalla heille ymmärrettävällä tavalla. (Krogstrup 2004, 26.)

Arviointiin osallistuvat asiakkaat voidaan valita eri tavoin, mikäli heitä on niin paljon, että kaikki eivät voi osallistua haastatteluun. Valinta voi perustua satunnaisotantaan, erityisiin kriteereihin (kuten ikä tai sukupuoli) tai eri tilanteissa olevien asiakkaiden valitsemiseen. Asiakkailta on luonnollisesti oikeus kieltäytyä haastattelusta. (Krogstrup 2004, 17.)

BIKVA-mallissa tuloksia esitellään kaikille osallistujille prosessin aikana. Kun asiakkailla esitellään tulosten koonti, heille kerrotaan myös muiden ryhmien mielipiteistä ja arvioista. Kyseeseen tulee usein arviointiraportin kirjoittaminen. Raporttia voidaan käyttää myöhemmin hyväksi tulevassa kehitystyössä sekä arviointityön pohjana. Tärkeää on, että sekä myönteinen että kielteinen palaute johtaa toimintaan organisaation eri tasoilla arviointityön aikana. (Krogstrup 2004, 23-24.)

BIKVA-menetelmää sovelletaan aina kulloisessakin asiakaslähtöisessä arviointitilanteessa erikseen. Se ei ole aina samanlaisena toistuva malli. BIKVA-mallin avulla työyhteisössä voidaan oppia näkemään tilanteet eri näkökannoilta ja käytettyjä menettelytapoja pystytään uudistamaan. Ehtona menetelmän käyttämiselle onkin, että työyhteisö pysyy olemaan avoin ja ottamaan vastaan asiakkaiden antaman palautteen. (Koivisto 2007, 14–15.)

Stakes/FinSoc on toteuttanut vuosien 2005 ja 2007 välillä BIKVA-mallin kokeiluhankkeen. Sen tavoitteena oli soveltaa mallia kokeilujen avulla maamme olosuhteissa. Mukana oli yhteensä yli kymmenen erilaista hanketta, esimerkiksi A-klinikalta, perussosi-aaliteyöstä ja työvoimahallinnosta oli osallistujia. (Koivisto 2007, 15.)

#### 4.2 Aineiston analysoiminen sisällönanalyysillä

Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysissa on monia eri tapoja. Usein aineisto analysoidaan samanaikaisesti aineiston keruun ja muiden tutkimuksen vaiheiden kanssa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 136.) Kerätyn aineiston analysoiminen, tulkinta ja lopulta johtopäätösten tekeminen on tutkijan päämääränä. Analyysivaiheessa hänelle selviää, minkälaisia vastauksia saadaan tutkimusongelmaan. Tallennettu aineisto on useimmiten tarpeen kirjoittaa puhtaaksi sanatarkasti eli litteroida. Litterointi voidaan tehdä koko kerätyistä aineistosta tai valikoiden esimerkiksi teema-alueiden mukaan. (Hirsjärvi ym. 2005, 209–210.)

Teemahaastattelut tuottavat yleensä runsaasti aineistoa. Analyysitapaa onkin tarpeen pohtia jo varhaisessa vaiheessa, jotta sitä voidaan käyttää hyväksi aineiston keräämisessä. Haastatteluihin perustuneissa tutkimuksissa on tarkoitus saada aikaan onnistuneita



tulkintoja aineistosta. Tulkinnan voidaan kuvata olevan tutkimuskohteen merkityksen ymmärtämistä ja kokonaiskuvan luomista tutkittavasta asiasta. Laadullisissa tutkimuksissa tulkintoja tehdään monissa vaiheissa: alun perin esim. haastateltava on tulkinnut kokemuksiaan, tutkija tulkitsee aineistoa ja lopulta lukija tulkitsee lukemaansa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 135, 151; Hämäläinen 1987, 34.)

Laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysiä voidaan ajatella yksittäisenä metodina tai laajempaan teoreettiseen viitekehykseen. Analyysimenetelmä soveltuu erilaisten aineistojen analysointiin. Sitä voidaan käyttää esim. artikkeleiden, haastattelujen ja raporttien systemaattiseen analysointiin. Menetelmällä saadaan aikaan tiivistetty kuvaus aineistosta kadottamatta sen sisältämää tietoa. Johtopäätösten tekeminen on kuitenkin tärkeää, ja usein se jää sisällönanalyysiä käyttäviltä tutkijoilta vaillinaiseksi. Tällöin tutkimuksen tulokset ovat enemmänkin aineiston järjestelyä ja siten keskeneräisiä. (Grönfors 1982, 160–161; Hämäläinen 1987, 33; Kyngäs ja Vanhanen 1999, Tuomen ja Sarajärven 2009, 103 mukaan.)

Sisällönanalyysissä voidaan yleisesti erottaa seuraavia vaiheita: Ensin valitaan tarkkaan rajattu ilmiö tutkimustehtävän mukaisesti. Seuraavaksi aineisto litteroidaan (voidaan käyttää myös nimitystä koodaaminen). Kolmanneksi on vuorossa aineiston luokittelu, teemoittelu tai muu vastaava tyypittely. Tässä vaiheessa aineisto jaetaan luokkiin ja lasketaan, miten monta kertaa kukin luokka esiintyy. Teemoittelussa tarkastetaan, mitä tietyistä teemoista on sanottu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–93.)

Tyypittelyn ollessa kyseessä aineistosta etsitään teemojen sisältä yhteisiä nimittäjiä. Näin aineistosta voidaan tiivistää tiettyä teemaa koskevat näkemykset yleistyksi ja luoda tyyppiesimerkki. Viimeistään tässä analyysin vaiheessa tutkijan pitää päättää, hakeako aineistosta samankaltaisuutta vai eroavaisuuksia. Aineistosta voidaan etsiä myös esimerkiksi toiminnan logiikkaa tai tyyppillistä kertomusta. (Ks. Eskola 1992, Eskola & Suoranta 1996, Tuomen & Sarajärven 2009, 93 mukaan.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi (induktiivinen aineiston analyysi) jakautuu kolmeen osaan: aineiston pelkistämiseen, aineiston ryhmittelyyn ja abstrahointiin eli teoreettisten käsitteiden luomiseen. Pelkistämisessä aineistosta karsitaan pois epäolennaiset tiedot, ja jäljelle jäänyttä aineistoa pilkotaan osiin tai tiivistetään. (Miles ja Huberman 1994, Tuomen ja Sarajärven 2009, 109 mukaan.)

Aineiston ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa kuvaavat termit ryhmitellään samaan luokkaan kuuluvaksi. Luokalle annetaan sitä hyvin kuvaava nimi. Luokittelun avulla aineisto tiivistyy yleisemmälle tasolle. Pelkistetyt ilmaukset aineistosta ryhmitellään ensin alaluokiksi, jotka yhdistetään puolestaan yläluokaksi. Yläluokat yhdistyvät pääluokiksi ja nämä lopulta yhdistäväksi luokaksi. (Hämäläinen 1987, 35; Dey 1993, Cavanagh 1997, Tuomen ja Sarajärven 2009, 110 mukaan.)

Aineiston ryhmittelyä seuraa abstrahointivaihe, jossa erotetaan tutkimuksen kannalta tärkeät tiedot ja näiden avulla päästään luomaan teoreettisia käsitteitä. Ryhmittelyn katsotaan kuuluvan osana tähän vaiheeseen. Abstrahointia jatketaan yhdistelemällä luokituksia niin kauan kuin se on aineiston sisällön puolesta mahdollista. (Hämäläinen 1987, 36; Dey 1993, Cavanagh 1997, Tuomen ja Sarajärven 2009, 110 mukaan.) Analyysin on siis tarkoitus luoda tutkittavasta aihealueesta looginen ja ehjä kuvaus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109).

#### 4.3 Opinnäytetyön eteneminen

Tämä opinnäytetyö oli toimintatutkimus, jossa pyrittiin löytämään erilaisia arvioita ikääntyneiden päivätoiminnasta eräässä vanhustyön yksikössä. Tutkimuksessa käytettiin hyväksi BIKVA-mallin mukaista aineistonkeruuta sekä ryhmä- että yksilöhaastatteluin. Lisäksi toimintaa pyrittiin kehittämään luomalla päiväkeskukseen kehittämissuunnitelma, joka oli yksityiskohtainen opas henkilöstölle ja johdolle työn suunnittelun ja toteuttamisen tueksi. Opinnäytetyössä tulokset analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

Opinnäytetyöprosessi alkoi keväällä 2010 tutkimussuunnitelman kirjoittamisella ja tutkimusluvan hakemisella. Opinnäytetyö sai tutkimusluvan 7.6.2010. Tämän jälkeen kävin tapaamassa päiväkeskuksen asiakkaita ja tiedotin heille tulevasta tutkimuksesta myös kirjallisesti. Samalla päivätoiminnan ohjaajat saivat tutkimussuunnitelman ja sovitettiin alustavasti syksyn haastatteluaiakataulusta. Yksikön henkilöstölle toimitin tietoa valitusta BIKVA-mallista luettavaksi.

Tutkimussuunnitelman liitteenä ollutta teemahaastattelurunkoa (LIITE 1) tukikysymyksineen testattiin keväällä ikäihmisten parissa, jotka eivät olleet päivätoiminnan asiakkaita. Asiakkaiden, henkilökunnan ja johdon haastatteluista toivoin saavani esille arviointeja ja kehittämisideoita. Suunnittelin henkilöstön haastatteluja asiakkaiden haastatteluiden pohjalta. Ohjaajien haastatteluissa kysyttiin kommentteja asiakkaiden palautteeseen ja omia kehittämisideoita päivätoimintaan. Johdon haastatteluun valmistauduttiin taasen edeltävien haastatteluiden palautteen pohjalta. Asiakkaiden ja ohjaajien näkemyksiä käytiin läpi, ja lisäksi ideoitiin toimintaa.

Asiakkaita haastateltiin kahtena erillisenä ryhmänä 10.8.2010. Kumpaankin ryhmään kuului viisi asiakasta. Haastattelut toteutettiin vanhustyön yksikön tiloissa rauhallisessa ympäristössä. Päivätoiminnan muut asiakkaat ja henkilöstö eivät olleet läsnä haastatteluissa. Haastattelin asiakkaita yksin. Ryhmähaastatteluissa oli tarjolla pientä naposteltavaa ja juotavaa. Teemahaastattelurunko (LIITE 1) oli asiakkaiden vapaasti saatavilla, ja siitä asiakkaat kävivät läpi tukikysymyksiä. Kaikki haastateltavat eivät osallistuneet puheeseen. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin.

Päiväkeskuksen toimintaa ohjaavien työntekijöiden haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina 24.8. ja 13.9.2010 sairaslomien ym. poissaolojen vuoksi. Molemmat ohjaajat työskentelevät vanhustyön yksikössä hoitajina. Haastattelut toteutettiin päivätoiminnan tiloissa rauhallisena ajankohtana, ja ne nauhoitettiin sekä litteroitiin. Haastattelut etenivät saman kaavan mukaan. Kävimme läpi asiakkaiden ryhmähaastattelujen annin teema teemalta, jonka jälkeen mietittiin päiväkeskuspäivän ongelmakohtia ja kehittämisideoita. Johdon edustajaa haastateltiin 13.10.2010. Haastattelussa käytiin läpi asiakkaiden antamaa palautetta sekä ohjaajien haastatteluissa esille nousseita asioita. Haastattelussa myös ideoitiin päivätoimintaa. BIKVA-mallin mukaista poliittisten päättäjien ryhmähaastattelua ei toteutettu, sillä sen ei koettu olevan tarkoituksenmukaista tässä tutkimuksessa.

Haastatteluiden annin pohjalta tuotettiin päiväkeskukselle kehittämisohjelma. Kehittämisohjelmassa esiteltiin haastatteluiden tulokset ja eri tahojen esittämät kehittämis ehdotukset. Kehittämisideoita olivat antaneet päivätoiminnan asiakkaat, ohjaajat ja johdon edustaja sekä opinnäytetyön kirjoittaja opiskeluryhmänsä ja ohjaavan opettajan kanssa opinnäytetyöseminaareissa. Työyhteisön kehittämisessä on tärkeää, että sen jäsenet voivat osallistua kehittämiseen. Myös tässä opinnäytetyönä tehdyssä tutkimuksessa oli päi-

vätoiminnan ohjaajilla ja johdon edustajalla merkittävä rooli työyhteisönsä kehittäjinä. Kehittämisohjelman tavoitteena oli johdattaa pitkäjänteiseen kehittämistyöhön.

Kehittämisohjelman viimeinen alaluku koostui kehittämis ehdotusten arvioinnista. Päivätoiminnan ohjaajat ja johdon edustaja tutustuivat kehittämis ehdotuksiin ja pohtivat niiden toteuttamista helmikuussa 2011. Kehittämissuunnitelman mallissa hyödynnettiin BIKVA-mallin arviointiprosessin raportin esimerkkiä. Esimerkkiraportti koostui taustatiedoista, arvioinnin menetelmien esittelystä, haastattelujen tuloksista ja yhteenvedosta sekä parannusehdotuksista (Krogstrup 2004, 24). Tässä kehittämissuunnitelmassa keskityttiin haastatteluiden tuloksiin sekä kehittämis ehdotusten kuvaamiseen arviointeineen. Lisäksi kerrottiin lyhyesti tutkimusmenetelmistä ja opinnäytetyön suorittamisesta.

Haastatteluiden sisältö analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä opinnäytetyön tulosesiossa. Niin asiakkaiden, päivätoiminnan ohjaajien kuin myös johdon edustajan haastattelujen anti käytiin läpi erikseen. Teemahaastattelun runko toimi pohjana analyysivaiheessa. Haastatteluiden annin pohjalta loin aihetta selittävät ala- ja yläluokat, jotka kokosivat aineiston omaksi pääluokakseen. Asiakkaiden, ohjaajien ja johdon pääluokista muodostui yhdistävä luokka, jonka mukaan nimettiin koko tulososio.



Kuvio 1. Kehittämissuunnitelman luominen haastatteluiden pohjalta

Opinnäytetyön kirjoittajana vierailin päiväkeskuksessa paitsi haastatteluiden yhteydessä, myös niitä ennen ja haastatteluiden jälkeen. Ennen asiakkaiden haastattelua tiedotin heille tulevasta opinnäytetyönä tehtävästä tutkimuksesta. Haastatteluiden jälkeen osallistuin päiväkeskuksen toimintaan joulujuhlassa joulukuussa 2010 ja maaliskuussa pitämällä virikeohjelmaa. Päivätoiminnan henkilökunta sai maaliskuussa myös oman kehittämissuunnitelmansa. Opinnäytetyötä esiteltiin päivätoiminnan asiakkaille 9.8.2011 ja henkilöstölle 16.8.2011, jolloin kaikilla oli vielä tilaisuus kuulla työn tuloksista.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

### 5.1 Päivätoiminnan laatutekijät asiakkaiden kokemana

Tämä luku koostuu opinnäytetyön ensimmäisen tutkimustehtävän vastauksista. Ensimmäisessä alaluvussa (5.1) selvitetään asiakkaiden ryhmähaastatteluiden tuloksia, päivätoiminnan ohjaajien haastatteluiden tuloksiin keskitytään alaluvussa 5.2 ja alaluvussa 5.3 kerrotaan johdon edustajan haastattelun tuloksista. Lukuun 5.4 on puolestaan koottu kaikki esille tulleet päivätoiminnan kehittämis ehdotukset. Viimeisessä alaluvussa (5.5) tutustutaan kehittämis ehdotusten arviointiin päivätoiminnan henkilökunnan taholta. Toiseen tutkimustehtävään vastataan seuraavassa (kuudennessa) luvussa päivätoiminnan kehittämisohjelman lyhennelmän myötä.

Opinnäytetyön aineistonkeruu alkoi päiväkeskuksen asiakkaiden ryhmähaastatteluilla. Liitteessä 1 on luettavissa asiakkaiden haastatteluissa ollut teemahaastattelurunko tukikysymyksineen. Asiakkaita haastateltiin kahtena erillisenä ryhmänä 10.8.2010. Kumpaankin ryhmään kuului viisi asiakasta. Ensimmäinen teema haastatteluissa oli päiväkeskuspäivä kokonaisuudessaan. Tällä pyrittiin selvittämään asiakkaiden mielipidettä päiväkeskuspäivän sujuvuudesta ja järjestelyiden toimivuudesta. Nämä määrittävät osaltaan toiminnan laatua. Asiakkaat arvioivat, että päivän pituus on sopiva. Päivälle kertyy pituutta etenkin henkilöillä, jotka haetaan ensimmäisinä asiakkaita kyyditsevään palvelubussiin. Osa kävijöistä kaipasi päivään lepo hetkeä. Sänky olisi heidän mielestään hyvä olla esimerkiksi kerhohuoneessa television sijasta. Kuten eräs haastateltavista totesi,

”Ei täällä jaksakaan koko päivää millään vanha ihminen ollakaan ja istua”. (Asiakas 2/1)

Asiakkaiden mielestä ruokailuille on hyvin aikaa ja etenkin aamupala on hyvin kattava. Ryhmäläiset olivat sitä mieltä, että aterioilta ei voida vaatiakaan sen enempää mitä laitostekniikassa pystytään toteuttamaan. Saunotus on asiakkaille hyvin tärkeää. Moni kiiteli saamaansa pesuapua, ja hiusten laittaminen koettiin hienoksi palveluksi. Palvelubussiin oltiin myös hyvin tyytyväisiä. Kuljettajan asenne oli asiakkaista palvelu altis ja kävijät hyvin huomioiva. Myös päivätoiminnan ohjaajat saivat kiitosta, sillä heidät koettiin ystävällisiksi. Esimerkiksi asiakkaiden auttaminen päiväruokailussa on jäänyt asiakkaiden mieleen hyvänä apuna. Taulukosta I (LIITE 2) nähdään mm. miten asiakkaat kommentoivat päiväkeskuspäivää.

Toinen teema haastattelussa oli virikeohjelma. Virikeohjelma on suosittua toimintaa iltapäivällä lounaan jälkeen. Myös aamupäivällä toisten asiakkaiden käydessä saunassa osa voi nauttia lehdenluvusta tai vastaavasta toiminnasta. Asiakkaiden mielestä virikeohjelmaa oli ollut haastatteluja edeltävänä aikana vähemmän kuin ennen. Asiakkaista mieluisia virikeohjelman muotoja olisivat jumppa, keskustelut ja muistelutuokiot eri aiheista, musiikki, tanssi sekä kirjallisuus esimerkiksi kertomusten ja runojen keinoin. Lisäksi ohjelmassa voisi olla kilpailuja ja visailuja. Asiakas (2/1) kuvasi, miten vanhojen ihmisten olisi hyvä keskustella ryhmässä.

”...olisi jottain semmoista keskustelua jostain asiasta – olis joka päivällä eri asia.”

Retket olisivat myös asiakkaiden mieleen. Koska asiakkaat arvioivat oman jaksamisensa rajalliseksi, he olivat kiinnostuneita etenkin puolen päivän pituisista retkistä koko päivän kestävien matkojen sijaan. Hartaushetket arvioitiin mukaviksi. Jotkut asiakkaat muistuttivat, että hartaudessa on ajoittain vaikeaa kuulla puhujan ääntä. Asiakkaille esiintyjät olivat aina mieluisia. Esimerkiksi lapsiryhmiä on käynyt esiintymässä, ja heitä otetaan mielellään vastaan. Tapahtumat ja juhlat jäävät asiakkaitten mieleen erityisesti erilaisella ohjelmistollaan. Taulukko II (LIITE 2) kuvaa virikeohjelman kommentointia asiakkaiden taholta.

Kolmanneksi teemahaastatteluaiheeksi muodostui päiväkeskuksen merkitys. Päiväkeskustoiminnan merkityksessä korostuivat virkistys ja sosiaalinen kanssakäyminen. Eri-laisia yksikön tarjoamia mahdollisuuksia käytetään monipuolisesti hyväksi. Asiakkaat arvioivat, että päiväkeskuksessa tavataan tuttuja ja on mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen. Päiväkeskus tarjoaa mahdollisuuden lähteä välillä pois kotoa, virkistyä ja päästä illaksi takaisin kotiin. Joillekin asiakkaille päivätoiminta on ajankulua ja osa mainitsi sen palvelut sekä ruokailut. Elo (2006, 126) on kirjoittanut tutkimuksensa perusteella, että ikäihmisten keskuudessa ystävillä on merkitystä hyvinvointia tukevana tekijänä. Ystävät tuovat iloa arkeen ja keskustelujen avulla voidaan tukea arjessa jaksamista. Tässäkin opinnäytetyössä ilmeni sosiaalisen kanssakäymisen tärkeys, mikä päivätoiminnassa on monimuotoista ja asiakkaita tukevaa. Eräs asiakkaista (2/2) kuvasi päivätoiminnan tavoitetta omalla kohdallaan seuraavasti:

”Tarkoitushan olis ollu virkistys.”

Päiväkeskuksessa käydään säännöllisesti, monet asiakkaat ovat olleet mukana yli viisi vuotta. Haastatelluista asiakkaista osa käy joka viikko ja osa joka toinen viikko, oman sopimuksensa mukaan. Asiakkaat kaipasivat uusia kävijöitä, sillä he olivat huomanneet oman ryhmänsä pienentyneen. Heille oli kuitenkin epäselvää, miten toimintaan pääsee uusi asiakas mukaan. Asiakkaat pohtivat tulevaisuutta myös henkilökunnan riittävyyden osalta, sillä he olivat havainneet ohjaajien vähyyden. Taulukosta III (LIITE 2) voidaan havaita päivätoiminnan merkitys asiakkaille.

Neljänteen teemaan koottiin päiväkeskuksen palveluiden arviointia. Palvelut koettiin tärkeäksi osaksi toimintaa, ja niiden haluttiin säilyvän. Asiakkaat kokivat kampaajan ja jalkahoitajan palvelut tärkeiksi. He olivat saaneet yrittäjiltä hyvin ajan omalle kerhopäivälleen. Kampaajan toimitila on vanhustyön yksikössä, mutta jalkahoitaja käy erikseen sovittuna ajankohtana. Asiakas (1/1) painotti palvelujen käytön miellyttävyyttä

”Kyllä se on mukava ollut toi jalkahoitaja”.

Päiväkeskuksen asiakkaista moni kaipasi ennen ollutta pyykkipalvelua. Asiakkaat toivat aamuisin tullessaan pyykkipussin ohjaajille ja kotiin lähtiessään he saivat pyykkinsä pestynä takaisin, tarvittaessa mankeloituna. Etenkin talviaika huonoine kuivatusmahdollisuuksineen sai asiakkaat peräämään pyykkipalvelua takaisin.

Terveysaseman palveluita käytti osa asiakkaista. Lääkäriissä ja sairaanhoitajalla asiakkaat kävivät tarpeen mukaan. Esimerkiksi rokotuksia oli hyvä ottaa kerhopäivinä sivu-/allergiavaikutusten näkymiseksi, kun talossa oli muutoinkin pitempään. Osa asiakkaista ei kuitenkaan voi enää käyttää läheisen terveysaseman palveluita uuden piirijaon vuoksi. Heidän asuinpaikkansa määrää heidät käyttämään toista terveyskeskusta. Tällöin myös muu asiointi siirtyy usein kauemmaksi. Eräs asiakkaista (2/1) totesikin, että

”mitään mun terveysasioita ei hoideta täällä”.

Viimeinen eli viides temahaastatteluaihe oli kehittämistoiveet. Asiakkaat eivät lopuksi tuoneet enää ideoita esiin, mutta niitä oli mainittu haastattelun lomassa aiemmin. Keskustelimme sen sijaan päivätoiminnan tiedottamisen onnistumisesta. Asiakkaat kokivat, että ovat saaneet riittävästi tiedotusta tulevasta toiminnasta. He ovat pysyneet hyvin selvillä esim. ohjelmanmuutoksista. Taulukosta IV (LIITE 2) nähdään asiakkaiden arviointia palveluista.



Yläluokkiin kootuista asiakkaiden arvioinneista muodostui pääluokaksi `palvelutarjonta ja virkistymismahdollisuudet päiväkeskuksen antina asiakkaille`. Asiakkaiden haastattelusta selvisi, että päivätoiminnassa käydään monesta eri syystä. Palvelut ovat asiakkaille tärkeitä, sillä päivän aikana niitä pystyy hyödyntämään helposti. Tämä on tärkeätä erityisesti etäällä asuville asiakkaille, joiden asiointi on omasta toimintakyvystä tai liikenneyhteyksistä johtuen vaikeutunut.

Palvelutarjonta yksin ei selitä päiväkeskuksessa asiakkaana oloa. Tutulla ryhmällä on myös vaikutusta, samoin kuin turvalliseksi koetulla henkilökunnalla. Sosiaalinen kanssakäyminen on monimuotoista, aina tuttujen tervehtimisestä neuvonnan ja ohjauksen saamiseen saakka. Jokaisella käynnillä asiakkaat pääsevät lisäksi nauttimaan virikeohjelmasta, ja se onkin odotettu osio päivästä. Virikeohjelma luo osaltaan laatua ja edesauttaa virkistymistä. Sen toteuttamiseen asiakkailta oli monia toiveita, jotka olivat paljolti toteutettavissa. Taulukko V (LIITE 2) kuvaa analyysin etenemistä asiakkaiden osalta.

## 5.2 Päivätoiminnan merkityksellisyys ohjaajien kuvaamana

Päiväkeskuksen toimintaa ohjaavien työntekijöiden haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina 24.8. ja 13.9.2010. Molemmat ohjaajat työskentelevät vanhustyön yksikössä hoitajina. Kävimme haastatteluissa läpi asiakkaiden ryhmähaastattelujen annin teema teemalta. Ohjaajilta kysyttiin myös, että mitä he haluaisivat kerhopäivässä muuttaa ja mikä on kiireinen tai muutoin ongelmallinen ajankohta tai seikka päivässä. Keskustelimme myös positiivisista asioista päiväkeskukseen liittyen.

Kerhopäivä kokonaisuudessaan oli ensimmäinen teema. Ohjaajat arvioivat päiväkeskuspäivän pituuden olevan asiakkaille sopiva. Päivän runko koettiin toimivaksi, eikä sen muuttamiselle nähty suurta tarvetta. Asiakkaiden lepopaikan kaipuu oli henkilöstölle uusi asia. Ohjaajat arvelivat, että kovin moni ei lepomahdollisuutta tarvitse, ja että yksikön intervallihuoneeseen asiakas voisi halutessaan siirtyä lepäämään, jos huoneessa on tilaa. Ohjaajat arvioivat asiakkaiden lailla, että ruokailuihin on riittävästi aikaa päivän mittaan. Ohjaajat kaipasivat kuitenkin hieman vaihtelua lounasruokaan, sillä asiakkaat olivat aiemmin antaneet asiasta palautetta.

Saunotuksessa haluttiin antaa asiakkaille aikaa, sillä se koettiin kävijöille merkittäväksi asiaksi. Kuten päivätoiminnan ohjaaja (AA) totesi,

”... oon ainakin yrittänyt antaa aikaa, että saa rauhassa saunoo”.

Ajankohtaa pidettiin ajoittain kiireisenä, jos saunotettavia on useita. Saunotus aloitetaan usein jo välittömästi kävijöiden saavuttua, sillä osalle asiakkaista järjestely sopii hyvin. Saunotettavien asiakkaiden määrä ja kuntoisuus vaihtelee. Peseytymismahdollisuutta hyödyntää yleensä korkeintaan seitsemän tai kahdeksan asiakasta kerhopäivänä. Jotkut asiakkaat tarvitsevat kahden työntekijän apua, kun taas osa kaipaa apua vain hiusten ja selänpesuun. Taulukko VI (LIITE 2) kuvaa ohjaajien näkemystä päiväkeskuksen toimintamuodoista ja järjestelyistä.

Päivätoiminnan ohjaajat löysivät virikeohjelman toteuttamisessa ja suunnittelussa monia huomioitavia seikkoja. Ohjaajat kokivat iltapäivän ohjelman monipuoliseksi, sillä siihen kuuluu yleensä aina jumppa ja hartaushetki varsinaisen viriketuokion lisäksi (asiakkaiden aikataulu luvussa 6.2.1). Omalle, suunnitellulle ohjelmalle jää ohjaajien mielestä melko vähän aikaa (noin tunti). Päivätoiminnan ohjaaja (AA) kuvasi nopeita siirtymiä toimintojen välillä

”Siihen jää tosi pieni aika (viriketoiminnalle), kun yhdeltä ne menee jumpalle ja puoli kahdelta on sitte kahvi”.

Ohjaajat miettivät, että joustavuus ja asiakkaiden huomiointi on tärkeää, sillä aiottua ohjelmaa on hyvä pystyä muuttamaan tarpeen mukaan. Esimerkiksi eri asioista syntyvät keskustelut ovat asiakkaille tärkeitä. Ohjaajat muistuttivat, että virikeohjelmaa valmisteltaessa on hyvä tiedostaa, että kaikki asiakkaat eivät pidä esimerkiksi askartelusta. Ohjaaja (BB) kertoi huomioita viriketuokioissa

”... kauheen mieluusti nää tykkää – – keskustella”

Ohjaajat kokivat asiakkaiden toivomat viriketuokiot paljolti sellaisiksi, mitä on mahdollista toteuttaa ja on jo toteutettukin. Vuodenkierto ja erilaiset juhlapyhät huomioidaan ohjelman suunnittelussa. Elo (2006, 123) on tutkimuksessaan todennut, miten ikääntyneillä omassa lähiympäristössä liikkuminen on korostunut terveyden ja toimintakyvyn heiketessä. Luonnonympäristössä liikkuminen onkin lisännyt hyvää mielialaa ikääntyneiden parissa. Tämä tukee mielestäni päivätoiminnan tavoitteita, sillä ulkoilumahdollisuuksia ja muita lähistön suomia mahdollisuuksia pyritään hyödyntämään etenkin kesäisin.

Hartaushetket pidetään vanhustyön yksikön tiloissa, sillä niihin osallistuu monia talon asukkaita. Akustiset olosuhteet ovat haastavat puhujille ja laulajille esim. tilan korkeuden vuoksi. Viriketuokioiden suunnittelua helpottamaan ohjaajat olivat ryhtyneet koamaan kansiota, mihin voidaan tallentaa erilaista materiaalia tuleville kerroille. Näin voidaan saada enemmän aineistoa, eikä sitä tarvitse kerätä kiireellä. Taulukosta VII (LIITE 2) voidaan nähdä ohjaajien mielipiteitä virikeohjelmasta.

Haastatteluiden kolmas teema-alue oli päivätoiminnan merkitys. Päiväkeskuksen merkityksessä asiakkaille korostuivat sosiaalisen kanssakäymisen mahdollisuudet ja palveluiden käyttömahdollisuudet. Ohjaajat olivat työssään huomanneet, että tuttujen tapaaminen on ilahduttavaa myös vanhustyön yksikön asukkaiden mielestä. Päiväkeskuspäivät tuovat monesti vierailijoita yksikköön eri osastoille. Ohjaaja (BB) muisteli vierailuja osastoille:

”... viime kerrallakin niin ihan kannustettiin, kun oli vähän ujonpuoleinen rouvahenkilö täällä”. Asiakkaiden mahdollisuus käyttää yksikössä toimivia palveluita oli tuttu asia ohjaajille, ja sitä hyödynnettiin paljon. Haastatteluissa huomattiin myös henkilökohtaisemman keskustelun mahdollisuus saunotustilanteissa. Joskus asiakkailla on tarvetta keskustella esim. omasta terveydentilastaan, mutta sitä ei haluta tehdä koko ryhmän läsnä ollessa.

Neljännessä teemassa keskityttiin päiväkeskuksen palveluiden tarkasteluun. Päivätoiminnan asiakkaat ovat perinteisesti hyödyntäneet samassa rakennuksessa olevan terveysaseman palveluita. Ohjaajat näkivät asiakkaiden lailla piiriä ongelmalliseksi osalle asiakkaista. Reseptien uusiminen kerhopäivän aikana ja mahdollisuus saada aika lääkärille olisivat edelleen hyviä palveluita. Kaupassa asiointiin asiakkaat olivat kehittäneet omia järjestelyjään. Ohjaajat eivät olleet yllättyneitä asiakkaiden toiveista saada pyykkipalvelu takaisin. Tosin he arvioivat, että aika ei nykyisin riittäisi pyykkihuoltoon. Vastaavaa käytäntöä ei ole myöskään muissa kaupungin päivätoiminnan yksiköissä.

Viimeisen teema-alueen osalta mietittiin kehittämistoiveita. Asiakkailla ei haastattelutilanteissa ollut esitettävänä enää tässä vaiheessa erityisiä kehittämistoiveita, joten paneudimme viestinnän sujumiseen. Ohjaajat olivat kokeneet myös tehokkaan viestinnän (tulevista tapahtumista muistilappuja kotiin, keskustelua ryhmässä) toimivaksi. Myös ohjaajat toivottaisivat uudet asiakkaat tervetulleiksi. He olivat huomanneet, että asiakkaita oli siirtynyt vanhustyön yksikköön asumaan lyhytaikaisjaksolle tai pitkäaikaispaikalle, joitakin oli menehtynyt ja joitakin jäänyt muutoin pois. Yhteistyöllä esim. koti-

hoidon kanssa olisi mahdollista saada uusia asiakkaita. Ohjaajien kehittämis ehdotukset ovat puolestaan alaluvussa 5.4.2. Taulukosta VIII (LIITE 2) voidaan nähdä ohjaajien antamia arvioita päiväkeskuksen merkityksestä ja palveluista.

Ohjaajien haastatteluiden annista muodostui pääluokaksi `päivätoiminnan merkityksellisyiden hahmottaminen ohjaustyössä` (Taulukko IX/LIITE 2). Päiväkeskuspäivä rakentuu monista eri osioista, jotka ohjaajat näkivät tärkeinä. Toimintamuotona päivätoiminta edustaa ohjaajille vanhustyön yksikössä erilaista kontaktia asiakkaisiin kuin osastotyössä. Päivätoiminnan asiakkaat ovat kotonaan asuvia ikääntyneitä, joiden toimintakyky on yleisesti ottaen parempi kuin vanhustyön yksikön asukkaiden. Päivätoiminnan asiakkaiden toimintakyky ja avuntarve saattaa kuitenkin vaihdella huomattavasti. Ryhmässä on mukana usein myös muistiongelmaisia ikääntyneitä.

Ryhmän ohjaaminen on päivätoiminnassa osa työnkuvaa. Viriketoiminta on tärkeä osa päivää, ja sen ohjaaminen on ajoittain haastavaakin. Ohjaajat kertoivatkin ohjaamisen helpottuneen, kun ryhmäläisiin oli tutustunut paremmin. Myös etukäteissuunnittelu helpottaa työtä merkittävästi. Palvelutarjonta on tärkeä osa toimintaa, mikä tukee asiakkaiden kotona selviytymistä. Päivätoiminnan monimuotoisuuden hahmottaminen ja sen kaikkien mahdollisuuksien hyödyntäminen on vaativa osa ohjaajien työtä, mutta se myös rikastuttaa sitä.

### 5.3 Päivätoiminnan mahdollisuudet ja ehdot johdon näkökulmasta

Johdon edustajaa haastateltiin 13.10.2010. Kävimme läpi asiakkaiden ja ohjaajien haastatteluissaan antamaa palautetta. Haastattelu on analysoitu samojen periaatteiden mukaan kuin asiakkaiden ja ohjaajien haastattelut. Liitteestä 2 löytyvät taulukot X–XII, joista voi seurata aineiston analyysin kulkua ja johon on koottu alkuperäisilmauksia. Taulukossa XIII kuvataan taasen analyysipolkua yhdistävään luokkaan saakka.

Johdon edustaja kertoi, että päiväkeskustoiminta on kaupungin järjestämä tukitoimi, mikä on tarkoitettu itsenäisesti asuville ikääntyneille henkilöille tukemaan heidän kotona selviytymistään. Koska kotona asumista pyritään jatkamaan entistä pidempään, ovat myös päivätoiminnan asiakkaat entistä enemmän apua tarvitsevia. Jos päivätoiminnan asiakkaiden määrän suhteen joudutaan tekemään karsintaa, painotetaan asiakkaiden valinnassa kuntoisuutta siten, että toimintakyvyltään rajoittuneimmat pääsevät toimintaan mukaan. Paitsi fyysisistä syistä on asiakkaan toimintakyky voinut heikentyä myös psyykkisistä syistä. Johdon edustaja kommentoi asiakkaiden mahdollisessa valinnassa toimintakykyä seuraavasti:

”Se ei oo välttämättä niinku se fyysinen kunto, – – voihan olla et on – – henkisiltä voimiltaan, masennusta ja muistamattomuutta.”

Joskus on tarpeen miettiä myös kuljetusmahdollisuuksia, sillä palvelubussilla on käytössään rajallinen aika päiväkeskuksen asiakkaiden kuljettamiseen. Lisäksi pyörätuolia käyttäville asiakkaille on paikkoja rajoitetusti. Ryhmien kokoonpanoa voidaan joutua järjestelemään näistäkin syistä. Tällä hetkellä päivätoimintaan pääsee mukaan kaikki halukkaat, sillä ryhmiin mahtuu uusia asiakkaita.

Päivätoiminnan saunotusta on tarpeen ajoittain markkinoida, sillä saunotuspalvelua käyttää toisinaan suhteellisen pieni määrä asiakkaita. Pesumahdollisuudet olivatkin tärkeitä asioita päivätoiminnassa asiakkaille johdon edustajan mielestä. Lepopaikka löytyy sitä tarvitseville, sillä yksikön lyhytaikaisjaksolla olevien asiakkaiden huonetta voi hyödyntää, jos siellä on vapaa paikka. Haastattelussa keskusteltiin myös asiakkaiden toivomasta pyykkipalvelusta. Kotihoito pesee omien asiakkaidensa pyykkejä näiden kotona tai esim. vanhustentalojen kerhohuoneella yhteiskoneella, jos asiakkaalla ei itsellään ole kotona pyykkikonetta. Näiden asiakkaiden määrä arvioitiin kuitenkin vähäiseksi. Resep-

tien uusimisen käytäntö (uusimisaika kaksi päivää) on koskenut kaikkia terveysaseman asiakkaita, ja se on johtunut lääkärin kiireistä. Taulukosta X nähdään johdon edustajan arviointia päiväkeskuksen merkityksestä ja palveluista.

Työnjakoon liittyvät asiat nousivat merkityksellisiksi johdon edustajan haastattelussa. Hän painotti ohjaajien valikoitumista siten, että päivätoiminnan sujuvan toteuttamisen kannalta olisi hyvä kolmen ohjaajan työryhmä, josta aina kaksi tulee päiväkeskukseen työvuorojen mukaisesti. Näin ohjaajat pysyisivät asiakkaille tuttuina. Suunnitteluvastuuta tulisi kaikille ja toisaalta saataisiin lisää ideoita, kun ohjaajia on useampia. Toimintaa olisi myös helpompi suunnitella etukäteen yhdessä, esimerkiksi noin puolen vuoden ajalle. Henkilöstön valikoituminen oli ajankohtaista myös siksi, että toinen pitkään toiminnassa olleista ohjaajista oli jäämässä osa-aikaeläkkeelle. Työn suunnitteluun vaikuttavat luonnollisesti loma-ajat, ja näin esimerkiksi erillistä jumppaa ei ollut asiakkaiden haastatteluista edeltävänä ajankohtana kuntohoitajan kesäloman vuoksi. Johdon edustaja kommentoi työnjakoon liittyviä asioita seuraavasti:

”On toiminu toi että vakituiset hoitajat tai ohjaajat.”

Johdon edustajalle oli asiakkaista välittynyt tyytyväisyys erityisiin heille järjestettyihin ohjelmiin. Virikeohjelma oli hänen mielestään pesumahdollisuuksien ohella toinen merkittävä seikka asiakkaille, ja sen suunnitteluun kannattaa näin ollen panostaa. Virikeohjelma on asiakkaille tärkeä ja odotettu osa kerhopäivää.

Retkien kysyntä ei tullut yllätyksenä. Päivätoiminnan on kuitenkin pysyttävä talousarvion rajoissa, ja retkiin liittyy lisääntynyt henkilöstön tarve. Asiakkaiden kuntoisuuden huomioiden on kahden ohjaajan avustuksella vaikeaa selviytyä retkillä. Tehtäville retkille otetaankin mukaan aina vanhustyön yksikössä harjoittelevia opiskelijoita, työllistetty tai muita mukaan ehtiviä avustajia. Taulukkoon XI (LIITE 2) on koottu päiväkeskuksessa työskentelyyn liittyvää arviointia.

Haastattelussa paneuduttiin lisäksi yhteistyösuhteisiin uusien asiakkaiden saamiseksi. Johdon edustaja koki yhteistyön kotihoidon kanssa olevan sujuvaa, ja että kotihoidon taholta voi uusia asiakkaita löytyä mukaan toimintaan. Myös vanhustyön yksikön kuntohoitaja tapaa työssään uusia asiakkaita, joista osa voisi hyötyä päivätoiminnasta. Uusien asiakkaiden saaminen mukaan toimintaan on tärkeää, sillä ajoittain ryhmät ovat melko pieniä.

Yhteistyötä virikeohjelman suunnittelussa on johdon edustajan mielestä hyvä harkita. Vanhustyön yksikön asiakkaat olisivat hoitajien lailla varmasti iloisia yhteisestä ohjelmasta. Toki isolle joukolle virikeohjelman valmistelu on vaativaa. Silloin kun asukkaille tai päivätoiminnan asiakkaille aiotaan kutsua esiintymään jokin taho, kysytään aina sellaista aikaa, jolloin mahdollisimman moni pääsisi esitystä seuraamaan. Toisaalta päivätoiminnan väelle ja yksikön asukkaille on tietoisesti järjestetty myös erillistä ohjelmaa, jotta asiakkaiden erilainen toimintakyky ei estäisi siitä nauttimista. Taulukossa XII (LIITE 2) on kuvattuna johdon edustajan näkemyksiä yhteistyöstä eri tahojen kanssa.

Johdon edustajan haastattelussa päivätoiminnasta nousi esiin taasen uusia asioita. Aiemmista haastatteluista tuotetut palautteet olivat paljolti johdon edustajalle odotusten mukaisia. Haastatteluaineiston yläluokista päiväkeskuksen merkitys ja palvelut, työskentely päiväkeskuksessa ja päivätoiminnan yhteistyösuhteet nousi pääluokaksi päivätoiminnan mahdollisuudet ja ehdot johdon näkökulmasta. Päiväkeskuspäivän järjestelyissä oli huomattu, että asiakkaiden määrä vaihtelee usein ja se vaikeuttaa toiminnan suunnittelua. Palvelutarjonnassa joudutaan ottamaan huomioon yhteistyötahojen toimintaehdot.

Työskentelyä päiväkeskuksessa oli kehitetty päivätoimintaan keskittyvien hoitajien nimeämisellä, jolloin päiväkeskusta ohjasi kolmesta hoitajasta aina kaksi vuorollaan. Tämä oli koettu hyväksi ja tarpeelliseksi työn sujuvuuden ja suunnitelmallisuuden lisäämiseksi. Päivätoimintaan liittyy yhteistyötä palveluiden tuottamisen ohella myös asiakkaiden hankkimisen tiimoilta. Tällöin yhteistyötä tehdään erityisesti kotihoidon kanssa. Myös kaupungin SAS-ryhmän kokoontumisissa saattaa tulla esille päivätoimintaa tarvitsevia henkilöitä. Virikeohjelman tuottamisessa yhteistyötä osastojen kanssa on ollut, mutta sitä voitaneen lisätä. Tämä vaatii paljon suunnittelua, mutta voi tuottaa elämyksiä suurelle joukolle ikääntyneitä. Taulukko XIII (LIITE 2) kuvaa johdon edustajan haastattelun analyysin etenemistä.

Kuviossa kolme on kuvattuna päivätoiminnan laadun muotoutuminen. Eri tahoilta tulleista näkemyksistä voitiin havaita, että päivätoimintaan kohdistui odotuksia sen toiminnan sujuvuuden, virikkeellisyyden ja palvelutarjonnan suhteen. Kun asiakkaat saivat

tärkeiksi kokemiaan palveluita ja sosiaalinen kanssakäyminen mahdollistui, kokivat he toiminnan itselleen merkitykselliseksi.



Kuvio 2. Päivätoiminnan laadun muotoutuminen

Seuraavassa luvussa käydään läpi kehittämis ehdotuksia teemoittain sekä muutoin esille tulleita ideoita asiakkailta, ohjaajilta ja johdolta sekä kirjoittajan ja opinnäytetyöseminareissa kehiteltyjen ideoiden antia. Viimeisessä alaluvussa (5.5) kehittämis ehdotuksia arvioidaan niiden toteuttamisen kannalta.



#### 5.4 Kehittämisehdotukset

Tässä luvussa keskitytään kuvaamaan asiakkaiden, ohjaajien ja johdon sekä kirjoittajan ja opiskelutovereiden ohjaavan opettajan ohella antamia kehittämisehdotuksia. Ideat esitellään niiden antajan mukaan, ja kerronta etenee teemoittain. Kaikki kehittämisehdotukset löytyvät taulukosta XIV liitteestä 3. Asiakkaiden ryhmähaastatteluissa tuli esiin muutamia selkeitä kehittämisehdotuksia. Ensimmäisen teeman (kerhopäivä kokonaisuudessaan) / alaluokan (päiväkeskuspäivän järjestelyt ja toimintamuodot) osalta asiakkaat luonnehtivat, että lepoetki päivällä olisi tarpeen osalle heistä. He esittivätkin, että kerhohuoneeseen voisi tuoda sängyn ja tarvittaessa television voisi viedä pois. Asiakkaat eivät kokeneet televisiota tarpeelliseksi kerhohuoneessa, sillä sitä voi jokainen katella kotona niin halutessaan.

Toisen teeman virikeohjelman myötä asiakkaille heräsi hieman ideointia retkiin liittyen. Asiakkaat tiesivät, että päivätoiminnan osalta ei ole taloudellisesti mahdollista tehdä paljoa retkiä. Pienimuotoisemmat, noin puolet päivästä kattavat retket olisivat kuitenkin hyvin kysyttyjä asiakkaiden oman jaksamisen heikennyttyä. Asiakkaat esittivät, että he voisivat itse ottaa joskus osaa kustannuksiin, jos näin voitaisiin tehdä useammin retkiä.

Kolmannen teeman eli päiväkeskuksen merkityksen osalta ei varsinaisia kehittämisideoita noussut esiin. On kuitenkin hyvä kiinnittää huomiota uusien kävijöiden hankkimiseen. Asiakkaille oli hieman epäselvää, miten nykyisin päivätoimintaan pääsee mukaan. Keskustelimme, että on paras soittaa ensin yksikköön ja kertoa halustaan osallistua. Asiakkailla saattaa olla tuttavvia, joita kiinnostaisi liittyä ryhmään ja tällöin kävijöiden selkeä opastus ja halu toivottaa uudet osallistujat tervetulleiksi olisivat paikallaan.

Päiväkeskuksen palvelut muodostivat neljännen teeman. Keskustelua herätti etenkin pyykkipalvelun poistuminen ja terveysaseman palveluiden käytön rajaaminen piiriin perusteella. Asiakkaat toivoivat pyykinpesumahdollisuutta takaisin, vaikka se olisi sitten maksullinen lisäpalvelu tai käyttö rajoittuisi vain ehdottomasti sitä tarvitseviin (ei vesi-johtoa omassa kodissa, pyykkikoneita tms.). Asiakkaat toivoivat lisäksi, että reseptien uusiminen olisi mahdollista kaikille päiväkeskuslaisille, mutta he epäilivät, että kaikkien

terveystietoja ei ole enää läheisellä terveysasemalla. Viidenteen teemaan (kehittämistoi-  
veet) ei enää keksitty uusia ideoita tai toivomuksia.

Ensimmäisen teema-alueen `kerhopäivä kokonaisuudessaan` osalta ohjaajat esittivät lounasruuan kaipaavan välillä vaihtelua. Tästä olikin tehty jo ehdotuksia keittiölle. Toi-  
sen teeman eli virikeohjelman osalta ohjaajat toivoivat etukäteen suunniteltua ohjelmaa,  
esimerkiksi erilaisia teemapäiviä ja ulkopuolisen tahon pitämää ohjelmaa. Myös retket  
olivat toivottuja.

Neljäs teema `päiväkeskuksen palvelut` herättivät ideointia asiakkaiden reseptien uusi-  
misen helpottamisesta. Esimerkiksi paikkakunnan terveyskeskukseen voisi muun postin  
ohella lähettää reseptejä uusittavaksi, jos niitä ei omalla terveysasemalla voida uusita.  
Asiakkaat saisivat seuraavalla käyntikerralla reseptin takaisin. Tämä vähentäisi kuljetus-  
tarvetta keskustaan. Ohjaajat olivat huomanneet, että asiakkaat olivat luoneet omia jär-  
jestelyjään kauppa-asiointiinsa. Palvelubussi saattoi ottaa kaupalta asiakkaille valmiiksi  
kootut ostokset päivän päätteeksi kyytiin, kun joku oli aiemmin vienyt sinne kauppalis-  
tan.

Lisäksi ohjaajat toivoivat päivätoimintaan työnjaon selkeyttä ja suunnitelmallisuutta  
lisää. Kun suunnitteluvastuu on kaikilla tiimin jäsenillä, voidaan kehittää monipuolista  
toimintaa ja se ei kuormita hetkellisesti niin paljoa ohjelmanpitäjää. Päiväkeskustoimin-  
taan oli hyvä ohjaajien mielestä saada vakituiset ohjaajat, jotka pystyvät tällöin suunnit-  
telemaan toimintaa pitkäjänteisesti. Ohjaajat toivoivat virikeohjelman osalta yhteistyötä  
osastojen kanssa, jotta voitaisiin koko talolle tarjota samalla kertaa ohjelmaa. Ohjelman-  
suunnittelun tueksi olikin jo valmisteltu kansiota, mihin kerätään aineistoa eri aiheista.  
Lisäksi tietoa saadaan helposti internetistä. Näin suunnittelu ei ole liian työlästä muiden  
tehtävien keskellä. Myös ohjaajat kaipasivat lisää asiakkaita toimintaan.

Johdon edustajalle oli lisäksi herännyt idea asiakkaiden terveydentilan seurannasta, esi-  
merkiksi verenpaineen mittaamisesta. Sitä voisi toteuttaa tarpeen mukaan eri kerhopäi-  
vinä, tai vain joskus suunnitellusti omana teemanaan. Erilaisia terveyteen liittyviä tee-  
maohjelmia voisi olla muistakin aiheista. Johdon edustaja piti myös tärkeänä, että työn-  
jakoa ja toiminnan suunnittelua kehitetään. Esimerkiksi kolmen vakituisen ohjaajan  
valitseminen päivätoimintaan helpottaa taasen työvuorosuunnittelua, kun päivään tarvi-

taan aina kaksi ohjaajaa. Säännöllisyys suunnittelussa helpottaa omalta osaltaan virike-toiminnan hoitamista.

Opinnäytetyöseminaareissa ja ohjauksessa on esitelty erilaisia ideoita päivätoiminnan kehittämiseen. Tässä alaluvussa esittelen niitä ja omia ehdotuksiani. Esimerkiksi kehittämisryhmä voi kehittää toimintaa laajemmalti. Ryhmään voisi kuulua jäseniä asiakkaita ja henkilöstöstä, jolloin kaikkien mielipiteitä tulisi esille. Toiminnassa mukana olevilla ohjaajilla on hyvä olla suunnittelupalavereita säännöllisesti, jolloin voitaisiin laatia toimintasuunnitelma pitemmäksi aikaa. Sitä voisi jakaa myös asiakkaille etukäteen. Jos varsinaista kehittämisryhmää ei perustettaisi, olisi kuitenkin hyvä kerätä asiakkaiden palautteita säännöllisesti. Näin toiminta pysyisi asiakaslähtöisenä ja asiakkaat voivat kokea sen tarpeellisenä.

Ohjaajien on hyvä käydä ajoittain päivätoimintaa tukevassa koulutuksessa, josta voi myös saada ideoita yhdessä tekemiseen. Suunnitteluakin voisi helpottaa, jos erilaisen toimintakyvyn omaaville asiakkaille on eri ryhmiä. Ohjaajien tietoisuus toiminnan taloudellisista resursseista voi osittain helpottaa suunnittelua. Lepopisteet ovat hyviä niitä tarvitseville. Reseptien uusimista voisi helpottaa se, että kaikki asiakkaat voisivat jättää reseptinsä uusittaviksi ohjaajille ja saada ne mukaansa seuraavalla käyntikerralla. Pyykkipalvelua kaipaavia voisi auttaa ulkopuolisen toimijan taholta tuleva pesulapalvelu korvausta vastaan. Ajanvaraukset kampaajalle ja jalkahoitoon keskitetysti voivat helpottaa ajankäytön suunnittelua.

Virikeohjelmaa voivat tuottaa ja muutoinkin toiminnassa avustaa vapaaehtoisjärjestöjen jäsenet, esim. SPR:n ystävätoiminnasta ja kaverikoiratoiminnasta (halibernit/vastaavat). Mukavaa tekemistä löytyy kesällä grillauksen ja muutoin leipomisen piiristä. Oppilaitosten kanssa voidaan tehdä yhteistyötä, jolloin esim. lähihoitajaopiskelijoita voi käydä pitämässä virikeohjelmaa. Lukiolaisten vanhojenpäivän tanssien seuraaminen olisi juhlavaa.

Kaupungin eri palveluista (esim. kulttuuri- ja kirjastopalveluista) voisi tulla edustaja kertomaan toiminnasta erityisesti ikääntyneiden osalta. Asiakkaiden omat esitykset olisivat hieno lisä ohjelmassa. Näyttelyt yhteisissä tiloissa ilahduttavat niin päivätoiminnan asiakkaita kuin asukkaita ja muita kävijöitä. Kilpailut tai veikkaukset voisivat tuoda pientä jännitystä kävijöille (esim. ensilumen satamisajankohta ja jäiden lähteminen).

Asumiseen ja hyvinvointiin liittyvät asiat saattaisivat kiinnostaa omassa kodissaan asuvia asiakkaita. Niistä saatava tiedotus ja keskustelut voivat olla hyödyksi monelle.

### 5.5 Kehittämisehdotusten arviointia

Johdon edustajan ja päivätoiminnan ohjaajien kanssa arvioitiin esitettyjä kehittämisideoita helmikuussa 2011. Ensimmäisen teeman osalta oli ideoita jo toteutettu. Päiväkeskushuoneeseen oli sijoitettu sänky lepohetkeä tarvitseville. Se mahtui television kanssa samanaikaisesti, joten televisiota ei ole tarvinnut siirtää pois. Sen käyttö on ohjaajien mukaan lisääntynyt, sillä sen avulla voidaan laulaa karaokea. Keittiölle on aiemmin viestitetty, että lounasruoka kaipaisi vaihtelua. Kirjoittaja lupasi viestittää opinnäytetyön merkeissä vielä asiasta keittiölle.

Asiakkaiden toimiva ryhmäjako on monitahoinen asia. Jos kaikki enemmän apua tarvitsevat asiakkaat sijoittuisivat samaan ryhmään (parillisina tai parittomina viikkoina käyvät), muodostuisi saunotuksesta työläämpi ja pitkäkestoisempi. On myös hyvä muistaa, että palvelubussiin ei mahdu montaa pyörätuoli asiakasta samalla kertaa. Näin ryhmät muodostuvat erilaisista asiakkaista, mikä tasoittaa työmäärää eri viikkoina, mutta voi vaikeuttaa esim. viriketoiminnan suunnittelua. Viriketoiminnan suunnittelu nähtiin tärkeäksi osaksi toimintaa. Teemapäiviä onkin jo suunnitelmissa, samoin kuin näyttelyitä. Terveysmittauksia lähdetään toteuttamaan tiettyinä päivinä. Lisäksi yksikköön tulee nykyisin kirjastosta kirjalähetys, mitä voidaan hyödyntää viriketoiminnassakin.

Tietoiskut asumiseen ja hyvinvointiin liittyen koettiin hyväksi ideaksi, mutta juuri nyt ei voida toteuttaa esim. paloturvallisuuteen liittyvää ohjelmaa asiakkaiden traumaattisten kokemusten vuoksi. Päiväkeskuksen palveluiden osalta arvioitiin pyykkipalvelun tarve vähäiseksi ja aikaa vieväksi. Ehdotuksesta ulkopuolisen toimijan järjestämästä pesulapalvelusta keskusteltiin, mutta vähäisen tarpeen vuoksi epäiltiin sen toimivuutta. Reseptien uusinnan osalta tilanne on muuttumassa parempaan suuntaan uuden terveydenhuoltolain myötä toukokuussa 2011. Tällöin asiakkaat pääsevät itse valitsemaan omalääkäriinsä. Halutessaan päivätoiminnan asiakkaat voivat siirtyä asioimaan takaisin terveysasemalle. Ajanvaraukset kampaajalle ja jalkahoitoon ohjaajat hoitavat aina tarpeen mukaan. Asiakkaita käy myös fysioterapiassa omalla varauksellaan, mutta sitä ei ole joka kerralla. Kaupungin fysioterapeutti käy yksikössä sovitusti.

Työnjakoon liittyen esitettiin esim. vakituisia ohjaajia, suunniteltua työnjakoa (saunotus, ohjelmat) ja säännöllisiä suunnittelupalavereita. Päivätoimintaa on ohjaamassa kolmen työntekijän ryhmä, josta on kaksi työskentelemässä vuorollaan. Pitkät sairaslomat ovat viime aikoina aiheuttaneet henkilövaihdoksia, jolloin aivan suunnitellusti ei ole toimintaa pystytty toteuttamaan. Saunotusvuorossa oleva ohjaaja on merkitty työvuorolistaan, mikä tukee muuta työvuorosuunnittelua. Henkilökunta mainitsi tarvetta palaverille päivätoimintaan liittyen olevan. Puolen vuoden välein on pidetty isompia palavereita, ja useammin pienempiä. Eripituiset työpäivät ja työvuorot hankaloittavat yhteisen ajan löytämistä.

Toiminnan kehittämiseen liittyen esitettiin toimintasuunnitelman luomista alkavalle kaudelle, mitä voisi jakaa myös asiakkaille sekä päivätoiminnan kehittämisryhmän koostamisesta ja säännöllistä palautteen keräämistä asiakkailta. Toimintasuunnitelman kirjoittamisessa nähtiin olevan mahdollisuuksia pitkäaikaiseen suunnitteluun, mikä helpottaisi työn suunnittelua myöhemmin. Aluksi se vaatisi kuitenkin aikaa suunnittelutyöhön enemmän. Kehittämisryhmä koettiin mielenkiintoiseksi ideaksi, mutta sen toteutumiseen vaaditaan asiakkailta halua osallistua. Se jää vielä nähtäväksi. Palautetta asiakkailta voisivat kerätä opiskelijat työharjoittelujaksoillaan tai opintotehtävinään muutoin. Opiskelijoita ei kuitenkaan ole säännöllisesti harjoittelemassa.

Kehittämisehdotuksissa huomioitiin myös koulutuksen tarve ohjaajille. Ohjaajat kertoivat olevansa hyvin halukkaita osallistumaan päivätoimintaa tukevaan koulutukseen. Tietoa päivätoiminnan taloudellisista resursseista ei ole ohjaajilla ollut, muutoin kuin että aina on tarpeen välttää kalliita hankintoja ja olla säästäväinen.

## 6 IKÄÄNTYNEIDEN PÄIVÄTOIMINNAN KEHITTÄMISOHJELMA

### 6.1 Kehittämishojelman rakenne

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyönäni syntyneen päiväkeskustoiminnan kehittämisohjelman. Koska suunnitelma on noin 30 sivun pituinen, tässä yhteydessä on sen sisällystä kootusti. Kehittämisohjelma on tarkoitettu päivätoiminnan ohjaajien ja johdon työn suunnittelun ja toteuttamisen välineeksi yksityiskohtaisena ohjekirjana. Kehittämisohjelma valottaa päiväkeskuksen asiakkaiden, ohjaajien ja johdon mielipiteitä, kokemuksia ja toiveita toiminnasta syyskaudella 2010.

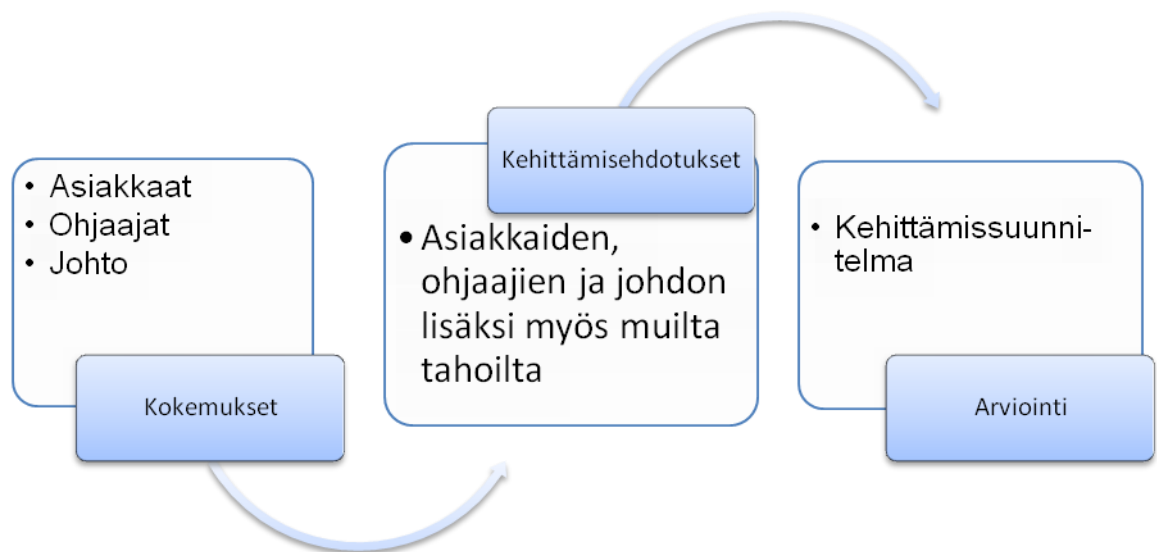
Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää millaista päivätoimintaa yksikössä järjestetään ja minkälaista toimintaa asiakkaat haluaisivat päiväkeskuksessa pidettävän. Opinnäytetyöni oli laadullinen toimintatutkimus, ja sen menetelmäksi valikoitui BIKVA-malli teemahaastatteluineen ryhmille sekä yksittäisille henkilöille. Haastatteluihin osallistui kymmenen asiakasta, kaksi päivätoiminnan ohjaajaa sekä yksi johdon edustaja. Haastatteluiden pohjalta laadin päivätoiminnan kehittämisohjelman, jossa pyritään pitkäjänteiseen toiminnan kehittämiseen ja viriketoiminnan rikastamiseen.

Haastatteluiden anti toimi kehittämisohjelman suurimpana lähteenä. Kehittämisideoita antoivat lisäksi kirjoittaja itse, Tampereen ammattikorkeakoulun opettajat sekä opintoryhmän opiskelijat seminaareissa. Ohjaajat ja johdon edustaja tutustuivat lähemmin kehittämisehdotuksiin helmikuussa 2011. Samalla pohdittiin yhdessä kehittämistyön ajoitusta ja sen onnistumista. Tavoitteena on, että kehittäminen siirtyy osaksi normaalia toimintaa ja jatkuu pitkäjänteisesti.

Suunnitelman johdanto-osuudessa kerrottiin, että se sisältää opinnäytetyönä tehdyn tutkimuksen tulokset ja kehittämisideat ikääntyvien päivätoimintaa harjoittavalle yksikölle.

Luvussa tutkimusympäristöstä kuvattiin lyhyesti yksikön toiminta-ajatusta. Tavoitteena on tukea ikäihmisten itsenäistä kotona asumista niin pitkään kuin se toimintakyvyn puolesta on mahdollista. Päivätoimintaa järjestetään ikääntyneille kotona asumista tukevana toimintana.

Kehittämissuunnitelman luvussa päivätoiminnan kartoituksen etenemisestä kuvattiin opinnäytetyön etenemisprosessia. Päivätoiminnan kartoituksessa pyrittiin löytämään erilaisia arvioita toiminnasta. Asiakkaiden, ohjaajien ja johdon haastattelut nauhoitettiin, litteroitiin ja teemoitettiin, jotta esille saatiin arviointeja ja kehittämisideoita. Kuviossa 3 kuvataan kehittämissuunnitelman syntyprosessia. Asiakkaiden, ohjaajien ja johdon näkemyksillä oli merkittävä osa, koska nämä tahot olivat päivätoimintaan osallistuvia eri näkökulmista.



Kuvio 3. Prosessi päivätoiminnan kartoituksesta työn kehittämiseen

Kehittämissuunnitelmassa esiteltiin myös käytettyjä tutkimusmenetelmiä lyhyesti. Niiden osalta keskityttiin haastatteluun sekä BIKVA-menetelmään erityispiirteineen. Haastattelujen tulosten osalta kehittämissuunnitelmassa kerrottiin ensin asiakkaiden arvioin-

nista. Tämän jälkeen kuvattiin ohjaajien arviota, ja lopuksi johdon edustajan palautetta päivätoiminnasta. Kehittämishojelman viimeinen luku koostui kehittämisehdotuksista. Niiden osalta käytiin läpi kaikki asiakkaiden, ohjaajien ja johdon edustajan antamat kehittämistoiveet, sekä muiden tahojen tuottamat kehittämisideat. Työssä liitteinä olleita taulukoita esitellään lähemmin seuraavassa alaluvussa.

## 6.2 Kehittämishojelman sisältö

Päiväkeskustoiminnan kehittämisohjelman sisällön pääosan muodostivat asiakkaiden, ohjaajien ja johdon edustajan haastatteluiden tulosten kuvaaminen sekä kehittämisideoihin tutustuminen ja niiden arviointi. Seuraavissa alaluvuissa esitellään asiakkaiden, ohjaajien ja johdon edustajan antamia palautteita. Viimeisessä alaluvussa (6.2.4) keskitytään annettuihin kehittämisehdotuksiin sekä niiden pohtimiseen käytännön työn kannalta.

### 6.2.1 Asiakkaiden arvio

Päiväkeskuksen asiakkaiden haastattelu oli arvioinnin alkuvaihe BIKVA-menetelmän mukaisesti. Asiakkaita haastateltiin kahtena erillisenä ryhmänä 10.8.2010. Kumpaankin ryhmään kuului viisi asiakasta. Haastattelut toteutettiin tutuissa tiloissa rauhallisessa ympäristössä. Päivätoiminnan muut asiakkaat ja henkilöstö eivät olleet läsnä haastatteluissa. Ryhmähaastatteluissa oli tarjolla pientä naposteltavaa ja juotavaa. Teemahaastattelurunko oli asiakkaiden vapaasti saatavilla, ja siitä asiakkaat kävivätkin läpi tukikysymyksiä.

Ensimmäinen teema haastatteluissa oli päiväkeskuspäivä kokonaisuudessaan. Tässä yhteydessä tarkasteltiin päivän järjestelyjä, mm. ruokailuja, saunotusta ja kuljetuksia. Toinen teema haastattelussa oli virikeohjelma. Päiväkeskuksen ohjelmaan kuuluu virikkeellinen tuokio iltapäivällä ohjaajien toimesta, kuntohoitajan pitämä jumppatuokio sekä seurakunnan taholta tuotettu hartaushetki. Myös aamupäivällä järjestetään usein pientä ohjelmaa tai luetaan lehtiä asiakkaiden saunotuksen aikana. Näihin toimintoihin liittyen asiakkaat antoivat palautetta omista mieltymyksistään ja havainnoistaan.



Kolmanneksi teemahaastatteluaiheeksi muodostui päiväkeskuksen merkitys. Asiakkaat arvioivat päiväkeskustoimintaa sosiaalisen toimintakykynsä tukijana ja ryhmän kokoa sekä omaa sitoutuneisuuttaan toimintaan. Neljänteen teemaan koottiin päiväkeskuksen palveluiden arviointia. Asiakkaat kokivat kampaajan ja jalkahoitajan palvelut tärkeiksi. He olivat saaneet yrittäjiltä hyvin ajan omalle kerhopäivälleen. Myös yksikön omia palveluita käytiin läpi. Viimeinen eli viides teemahaastatteluaihe oli kehittämistoiveet. Asiakkaat eivät lopuksi tuoneet enää ideoitaan tai toiveitaan esiin, mutta niitä oli mainittu haastattelun lomassa aiemmin. Keskustelimme sen sijaan päivätoiminnan tiedottamisen onnistumisesta.

TAULUKKO 1. Päiväkeskuksen asiakkaiden aikataulu

KELLO	TAPAHTUMAT
8.30–9.30	Palvelubussi saapuu päiväkeskukseen
n. 9.00	Aamupala ruokasalissa
n. 10.00	Sauna tai lehdenlukua kerhohuoneessa
11.30	Lounas ruokasalissa
12.00	Viriketuokio kerhohuoneessa
13.00	Jumppatuokio
13.30	Päiväkahvi
14.00	Hartaus (srk)
n. 14.30	Palvelubussi hakee kotiin

Yllä olevasta taulukosta 1 selviää päiväkeskuksen asiakkaiden päivän eteneminen. Ajat saattavat hieman vaihdella, mutta päivän kulku noudattaa samaa kaavaa eri kerroilla. Päivän pituuteen vaikuttaa luonnollisesti asiakkaiden saapumisajankohta. Oheinen taulukko oli kehittämissuunnitelmassa liitteenä.

### 6.2.2 Henkilökunnan arvio

Päiväkeskuksen toimintaa ohjaavien työntekijöiden haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina 24.8. ja 13.9.2010. Haastattelut toteutettiin päivätoiminnan tiloissa rauhallisena ajankohtana, ja ne nauhoitettiin sekä litteroitiin. Haastattelut etenivät saman kaavan mukaan. Kävimme läpi asiakkaiden ryhmähaastattelujen annin teema teemalta. Ohjaajilta kysyttiin myös, että mitä he haluaisivat päivätoiminnassa muuttaa ja mikä on kiireinen tai muutoin ongelmallinen ajankohta tai seikka päivässä. Keskustelimme myös positiivisista asioista päiväkeskukseen liittyen.

Kerhopäivä kokonaisuudessaan oli ensimmäinen teema. Ohjaajat kokivat päivän rungon pääosin toimivaksi, eikä sitä lähdetty muuttamaan. Ajoittaista kiirettä on aiheutunut saunotukseen liittyen, ja sitä on pyritty vähentämään joustamalla ruokailujen ajankohdista mikäli se asiakkaille sopii. Ohjaajien työpäivän kulku on seurattavissa taulukosta 2. Kyseinen taulukko oli myös kehittämissuunnitelmassa liitteenä.

Iltapäivän virikeohjelman (teema 2) ohjaajat kokivat monipuoliseksi, sillä siihen kuuluu yleensä aina jumppa ja hartaushetki varsinaisen viriketuokion lisäksi. Omalle, suunnitellulle ohjelmalle jää ohjaajien mielestä melko vähän aikaa (noin tunti). He miettivät, että joustavuus ja asiakkaiden huomiointi on tärkeää, sillä aiottua ohjelmaa on hyvä pystyä muuttamaan tarpeen mukaan. Ohjaajat muistuttivat, että virikeohjelmaa valmisteltaessa on hyvä tiedostaa, että kaikki asiakkaat eivät pidä esimerkiksi askartelusta. Ohjaajat kokivat asiakkaiden toivomat viriketuokiot paljolti sellaisiksi, mitä on mahdollista toteuttaa ja on jo toteutettukin.

Kolmas teema-alue oli päivätoiminnan merkitys. Ohjaajat olivat työssään huomanneet, että päiväkeskuspäivät tuovat monesti vierailijoita yksikköön eri osastoille. Tuttujen tapaaminen on ollut ilahduttavaa puolin ja toisin. Haastatteluissa huomattiin myös henkilökohtaisemman keskustelun mahdollisuus saunotustilanteissa. Joskus asiakkailla on tarvetta keskustella esim. omasta terveydentilastaan, mutta sitä ei haluta tehdä koko ryhmän läsnä ollessa.

Neljännessä teemassa keskityttiin päiväkeskuksen palveluiden tarkasteluun. Päivätoiminnan asiakkaat ovat perinteisesti hyödyntäneet samassa rakennuksessa toimivia ja yksikössä vierailevia palveluita. Ohjaajat näkivät asiakkaiden lailla, että joidenkin pal-

veluiden käyttöön on tullut ongelmia osalle asiakkaista paikkakunnalla toteutetun piirijaon johdosta. Muutoin palveluiden käyttö on ollut sujuvaa. Ohjaajat eivät olleet yllättyneitä asiakkaiden toiveista saada aiemmin toiminut pyykkipalvelu takaisin. He arvioivat, että nykyisin aika ei riittäisi pyykinhuoltoon. Viimeisen teema-alueen osalta mietittiin kehittämistoiveita. Ohjaajat olivat kokeneet myös tehokkaan viestinnän (tulevista tapahtumista muistilappuja kotiin, keskustelua ryhmässä) toimivaksi.

## TAULUKKO 2. Päiväkeskuksen ohjaajien aikataulu

KELLO	TAPAHTUMAT
8.00.	Varmistetaan, että palvelubussin kuljettajalla on tieto tulevista asiakkaista Katetaan aamupala tarjolle ja kerrotaan keittiölle asiakkaiden oletettu lukumäärä
n. 8.30	Käydään päivän ohjelma läpi ja laitetaan sauna sekä pesutilat valmiiksi
8.30–9.30	Palvelubussin saavuttua otetaan asiakkaat vastaan
	Tarjotaan aamupalaa, varmistetaan lääkkeiden ottaminen ja kysellään kuulumisia
8.30–9.30 → 11.30	Saunotus Viriketuokio (lehdenluku), avustaminen saunotuksessa ja hiustenlaitossa
11.30	Ohjataan asiakkaat lounaalle ruokasaliin, tarvitt. avustusta
12.00–13.00	Lounaan jälkeen tarvitt. jatketaan saunotusta ja siistitään saunatilat
12.00–13.00	Viriketuokio kerhohuoneessa
13.00	Asiakkaat saatetaan kuntohoitajan pitämään jumppaan
13.00–13.30	Kahvi tarjolle, tilojen järjestämistä, osallistuja- ja kuljetuslistat täytetään
13.30	Asiakkaat ohjataan kahville ruokasaliin
14.00	Asiakkaat ohjataan hartauteen / päivätoimintatilaan seurustelemaan tms.
14.00–14.30	Päiväkirjaan merkitään ohjelmat, asiakkaiden seurana hartaudessa /seurustelua
n. 14.30	Autetaan asiakkaat palvelubussiin kotimatalle
14.30–16.00	Toiminnan suunnittelua ja tilojen järjestämistä

Yllä olevasta taulukosta 2 voidaan havaita, että ohjaajien työpäivä seuraa tiiviisti asiakkaiden päiväohjelmaa. Tulevien tapahtumien ennakointi on tärkeää, jotta päivä etenee tehokkaasti ja suunnitellusti. Jos päivätoiminnan ohjaaja on työvuorossa edeltävänä päivänä, hänen on mahdollista tehdä jo joitain valmisteluja. Hän voi esimerkiksi koota virikeohjelmaa varten tarvittavaa esineistöä tai olla yhteydessä palvelubussiin tai kotihoitoon.

### 6.2.3 Johdon arvio

Johdon edustajaa haastateltiin 13.10.2010. Kävimme läpi asiakkaiden ja ohjaajien haastatteluissaan antamaa palautetta. Johdon edustaja kertoi, että päiväkeskustoiminta on tukitoimi, mikä on tarkoitettu itsenäisesti asuville ikääntyneille henkilöille tukemaan

heidän kotona selviytymistään. Haastattelussa keskusteltiin päivätoiminnan asiakkaiden valikoitumisesta, mikäli karsintaa on tarpeen tehdä. Asiakkaiden ja ohjaajien antama palaute oli suurelta osin odotusten mukaista.

Johdon edustajalle on asiakkaista välittynyt tyytyväisyys päivätoimintaan, erityisesti kun asiakkaille on järjestetty jotakin ohjelmaa. Hän näki, että virikeohjelmaan ja sen suunnitteluun kannattaa panostaa. Yhteistyötä virikeohjelman suunnittelussa on johdon edustajan mielestä hyvä harkita. Silloin kun asukkaille tai päivätoiminnan asiakkaille aiotaan kutsua esiintymään jokin taho, kysytään aina sellaista aikaa, jolloin mahdollisimman moni pääsisi esitystä seuraamaan. Toisaalta päivätoiminnan väelle ja yksikön asukkaille on tietoisesti järjestetty myös erillistä ohjelmaa, jotta asiakkaiden erilainen toimintakyky ei estäisi siitä nauttimista

Työnjakoon liittyvät asiat nousivat merkityksellisiksi johdon edustajan haastattelussa. Hän painotti mm. ohjaajien valikoitumista siten, että päivätoiminnan sujuvan toteuttamisen kannalta olisi hyvä kolmen ohjaajan työryhmä, josta aina kaksi tulisi päiväkeskukseen työvuorojen mukaisesti. Haastattelussa paneuduttiin lisäksi yhteistyösuhteisiin uusien asiakkaiden saamiseksi. Johdon edustaja koki yhteistyön kotihoidon kanssa olevan sujuvaa, ja että kotihoidon taholta voi uusia asiakkaita löytyä mukaan toimintaan. Myös yksikön kuntohoitaja tapaa työssään uusia asiakkaita, joista osa voisi hyötyä päivätoiminnasta.

#### 6.2.4 Kehittämisehdotukset ja niiden arviointia

Kehittämissuunnitelman luvussa viisi esiteltiin eri tahojen ideoimat päivätoiminnan kehittämisehdotukset. Ehdotuksia saatiin haastatteluissa asiakkailta, ohjaajilta ja johdon edustajalta. Opinnäytetyön kirjoittaja esitti ideoita samassa alaluvussa opiskeluryhmänsä ja ohjaavan opettajansa kanssa. Johdon edustajan ja päivätoiminnan ohjaajien kanssa arvioitiin esitettyjä kehittämisideoita helmikuussa 2011. Näistä pohdinnoista ehdotusten soveltamiseksi käytäntöön koostui suunnitelman viimeisin alaluku. Liitteen 3 taulukoon XIV on koottu eri tahojen esittämät kehittämisideat. Idean esittäjä `Muut´ koostuu kirjoittajasta ja opiskeluryhmästä ohjaavan opettajan kera. Kehittämisehdotuksia ja niiden arviointia on laajemmin esillä opinnäytetyön tulososiossa.

Asiakkaat esittivät, että lepoetki ja –paikka olisi tarpeen osalle ryhmäläisistä. Päiväkeskuksen tiloihin voitaisiin siirtää sänky, ja tarvittaessa tehdä muitakin tilajärjestelyjä. On hyvä kuitenkin huomata, että tiloja käytetään myös muuhun toimintaan, kuten palaveriin. Asiakkaat toivoivat enemmän virikeohjelmaa, mutta päivätoiminnan ohjaajat muistuttivat ajan rajallisuudesta. Lyhyitä retkiä kaipasivat niin asiakkaat kuin ohjaajatkin, mutta niitä rajoittaa eniten tarvittava lisähenkilöstö. Asiakkaat toivoivat lisäksi aiemmin ollutta pyykkipalvelua takaisin. Henkilöstö näki sen tarpeen vähäiseksi ja toteutuksen ongelmalliseksi, koska se veisi aikaa mm. saunotukselta. Kotihoidon asiakkaiden osalta pyykinpesu hoituu kotihoidon henkilökunnan toimesta.

Niin asiakkaat kuin ohjaajat toivoivat, että lääkeresepien uusiminen onnistuisi kaikkien asiakkaiden osalta. Pohdinta tuotti tähän liittyviä ideoita mm. kuljetusten suhteen. Uuden terveydenhuoltolain myötä myös reseptien uusiminen onnistuu, jos asiakas vaihtaa terveysasemaansa. Ohjaajat kaipasivat myös vaihtelua lounasruokaan, mikä on toteutettavissa viestittämällä keittiölle asiasta.

Niin päivätoiminnan ohjaajat, johto kuin myös muut tahot esittivät, että suunnitelmallinen virikeohjelma esimerkiksi terveystmittauksineen olisi tärkeää. Se nähtiinkin oleelliseksi osaksi toimintaa. Teemapäivät ja esimerkiksi kilpailut ja näyttelyt virikeohjelmaan olivat jo suunnitelmissa. Virikeohjelmaa tuottamaan toivottiin myös ulkopuolisia tahoja, mutta ajankohta tunnustettiin ongelmalliseksi. Luonnollisesti kaikki yksikköön sovitut esiintymiset yritetään järjestää päiväkeskuspäivälle.

Ohjaustyöhön liittyviä ehdotuksia esittivät niin ohjaajat, johto kuin muutkin tahot. Päiväkeskuksen toiminnalle on nähty hyväksi kolme vakituista ohjaajaa, jotka pystyvät vuorottelemaan. Työnjakoa suunnitellaan jo etukäteen, jotta se olisi tasapuolista. Säännöllisesti toteutuville suunnittelupalavereille nähtiin tarvetta, ja niitä voisi olla hieman useammin.

Päiväkeskukseen kaivattiin lisää asiakkaita kaikkien esittämänä toiveena. Yhteistyöllä ja tiedottamisella eri tahojen kanssa (kotihoito, muut palvelut) on mahdollista saada uusia asiakkaita. Kehittämisryhmä nähtiin mielenkiintoiseksi ideaksi, mutta sen toteuttaminen oli vielä epävarmaa johtuen asiakkaiden innosta ja kyvystä lähteä mukaan ryhmään. Sen sijaan säännöllinen palautteen kerääminen asiakkailta onnistuisi esim. opiskelijoiden

toimesta, jotka eivät kuulu päivätoiminnan henkilöstöön. Lisäksi ohjaajat olivat kiinnostuneita ideasta saada lisäkoulutusta päivätoimintaan liittyen, esimerkiksi erilaisesta virikeohjelmasta. Toimintasuunnitelma tulevalle syys-/kevätkaudelle olisi toteutettavissa, mutta vaatii enemmän ennalta tehtyä suunnittelua. Kehittämisehdotuksista osa oli helposti toteutettavissa, osa jäi odottamaan myöhempää toteutusta ja osa jouduttiin hylkäämään lähinnä resurssien puutteen vuoksi (vaadittava aika ja varat).

## 7 POHDINTA

### 7.1 Opinnäytetyön tulosten tarkastelu

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli erään pirkanmaalaisen vanhustyön yksikön ikääntyneille järjestettävän päivätoiminnan kartoittaminen ja kehittäminen. Opinnäytetyöllä haluttiin selvittää, että millaista on ikääntyneille järjestettävä laadukas ja asiakaslähtöinen päivätoiminta. Opinnäytetyön tehtäviksi muodostuivat: 1. Kartoittaa päivätoiminnan laatua ja asiakaslähtöisyyttä asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon ryhmähaastatteluilla ja 2. Laatia päivätoiminnan kehittämissuunnitelma haastatteluiden pohjalta.

Opinnäytetyö toteutettiin BIKVA-mallin mukaisilla teemahaastatteluilla. Aineistonkeruu aloitettiin haastattelemalla ensin asiakkaita. Heidän antamansa palaute esiteltiin päivätoiminnan ohjaajille, ja heidän kanssaan mietittiin toiminnan sujuvuutta ja kehityssuuntia. Kolmanneksi haastateltiin johdon edustajaa. Hänelle esiteltiin kaikkien edeltävien haastatteluiden annit, ja samalla keskusteltiin päivätoiminnan roolista ja tulevasta toiminnasta.

Haastatteluiden jälkeen tuotettiin päiväkeskukseen työn suunnittelun ja ohjauksen tueksi kehittämissuunnitelma. Kehittämissuunnitelman kirjoittamisvaiheessa käytiin läpi ohjaajien ja johdon edustajan kanssa esille nousseita kehittämis ehdotuksia. Kehittämissuunnitelmaan kuului näin myös kehittämis ehdotusten arviointia henkilöstön taholta. Opinnäytetyön kirjoittajana osallistuin päiväkeskuksen toimintaan joitakin kertoja työn kirjoittamisvaiheessa.

Päivätoiminta on mielestäni nyt ja tulevaisuudessa tärkeä palvelumuoto, jolla voidaan tukea ikääntyneiden kotona asumista. Sen arvoa kannattaakin korostaa monipuolisessa palvelutarjonnassa. Päivätoiminta ei vaadi mittavia panostuksia, sillä kahden ohjaajan luotsaamassa ryhmässä voi olla mukana 8–10 asiakasta, joskus useampiakin. Yhden päivän aikana he voivat hyödyntää eri palveluita ja nauttia virkistävästä ohjelmasta sekä seurustelusta muiden samanikäisten kanssa. Päivätoiminnalla edistetään monipuolisesti asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyään miellyttävällä tavalla.



Päivätoiminnan avulla voidaan säilyttää asiakkaiden itsenäisyys entistä pidempään. Palvelun käyttäminen on aina oma valinta, ja tämä tukee asiakkaiden näkemistä oman elämänsä subjekteina, ei vain palveluiden kohteena. Yksinasuvien ikääntyneiden keskuudessa toiminta voi ehkäistä yksinäisyyttä ja syrjäytymisvaaraa. Lisäksi on mielenkiintoista, miten päivätoiminnalla voidaan lisätä ikääntyneiden sosiaalista verkkoa. Ikätoverien menehtymisen myötä se saattaa muutoin harveta (vrt. Marin 2003, 78.)

Omatoiminen kuntoutuminen onnistuu päivätoiminnassa hyvin esim. yksikössä sijaitsevia kuntoiluvälineitä käyttämällä ja osallistumalla ohjattuun liikuntatuokioon. Henkilöstölle päivätoiminta tarjoaa ainutlaatuista kontakteja asiakaskuntaan ja parhaimmillaan mahdollistaa työssä viihtyvyyden uudella tavalla ohjaajien voidessa keskittyä esim. heitä kiinnostaviin viriketoiminnan muotoihin.

Asiakkaiden haastattelujen perusteella päivätoiminta oli heille merkityksellistä. Monella oli toiminnasta useiden vuosien kokemus. Päivätoiminta sisälsi asiakkaille tärkeitä seikkoja, mutta siinä oli myös heidän näkökulmastaan kehitettävää. Yläluokkien (päiväkeskuspäivä kokonaisuutena, palveluiden hyödyntäminen, virikeohjelman rikastaminen ja päiväkeskuksen merkityksellisyys) pääluokaksi muodostui `palvelutarjonta ja virkistymismahdollisuudet päiväkeskuksen antina asiakkaille´ (analyysipolku kootusti liitteessä 2). Sekä päivätoiminnan kautta saatavat palvelut että erilaiset virkistymismahdollisuudet erottuivat päivätoiminnan merkitystä tarkasteltaessa.

Päiväkeskuspäivä kokonaisuutena oli asiakkaiden näkökulmasta pääosin toimiva. Sen rakenteeseen ei haastatteluissa kukaan puuttunut. Näissä haastatteluissa huomattavaa oli, että asiakkaat eivät erityisesti kaivanneet virikeohjelmaan omaa taidetoimintaa. Sitä ei ehkä ole ollut niin paljoa, että toimintaa kysyttäisiin. Asiakkaiden omia esityksiä on kuitenkin ollut ajoittain eri taiteenaloilta (vrt. esim. Hohenthal-Antin 2006). Päivätoiminnan asiakkailla oli kuitenkin kiinnostusta osallistumiseen erilaiseen toimintaan, joten viriketoiminta on sikäli tärkeässä asemassa. Ehkä tulevaisuudessa ikääntyneiden omaa taide- ja kulttuuritoimintaakin on enemmän, kun aktiivinen vanheneminen hioutuu yhteiskunnassa lähtökohdaksi.

Päivätoiminnan kartoituksessa ilmeni toiminnan pohtimista eri aikaulottuvuuksilla: asiakkaat kaipasivat aiemmin toimineita palveluita, mitä ei enää ole, arvioivat nykyistä

toimintaa ja aprikoivat tulevaisuutta. Asiakkaiden haastatteluissa nousi esille uutena teemana toiminnan tulevaisuus. Siitä ei ollut teemahaastattelurungossa kysymyksiä, mutta asiakkaita askarrutti ryhmän pienentyminen ja koko toiminnan jatko, jos ryhmä on hyvin pieni. Asiakkaille oli hieman epäselvää, miten uudet henkilöt voisivat tulla mukaan toimintaan.

Ohjaajien kanssa tulevaisuus otettiin keskustelun kohteeksi. He arvioivat toimintaa ja sen kehityssuuntia. Johdon edustajan haastattelussa keskusteltiin näistä pohdinnoista ja haastateltava esitti, että päivätoiminta on tärkeä osa palveluketjua. Asiakasmäärät vaihtelevat eri syistä, mutta toimintaa ei olla lopettamassa vaikka ajoittain asiakkaita olisikin vähemmän.

Päiväkeskuksen toimintaa ohjaavien työntekijöiden haastatteluissa nousi esiin, että heidän mielestään päiväkeskuspäivän järjestelyt ja päivän runko ovat toimivia. Ne eivät kaivanneet kehittämistä, joten tähän osa-alueeseen ei puututtu. Päiväkeskuspäivä koettiin asiakkaille monipuoliseksi ja aikataulultaan jopa hieman kiireiseksi.

Ohjaajat olivat huomanneet työssään, että virikeohjelman toteuttamisessa tulee kiinnittää huomiota moniin asioihin. Koska budjetti ja aika ovat rajallisia, täytyy toiminnan olla pääosin edullista ja helposti toteutettavaa. Juhlat ja erityistilanteet tekevät tähän poikkeuksen. Niiden suunnitteluun olikin uhrattu enemmän voimavaroja. Esimerkiksi joulujuhliin oli henkilökunta valmistanut nukketeatteriesityksen ja läheisen päiväkodin esikoululaisten ryhmä kävi esiintymässä. Asiakkaiden haastattelujen perusteella selvästi erilainen ohjelma jää heidän mieleensä. Tutustuessani talven 2011 päiväkeskuksen ohjelmiin saatoinkin todeta, että virikeohjelmassa on otettu huomioon monia toiveita. Ohjelmassa on ollut mm. näyttely, musiikkia ja kirjallisuutta, unohtamatta keskusteluja ja ajankohtaisia asioita.

Palveluiden osalta ohjaajille luonnollisesti aiheutti harmia se, että kaikki asiakkaat eivät voineet käyttää lähellä sijaitsevia terveyspalveluita. Tähän asiaan on kuitenkin mahdollisuus saada muutos uuden terveydenhuoltolain myötä. Asiakkaat voivat toukokuusta 2011 lähtien halutessaan vaihtaa omalääkäriinsä, mikä voi helpottaa heidän asiointiaan. Olisi lisäksi hyvä, jos asiakkaat voisivat halutessaan käydä asioimassa apteekissa ja muissa lähistöllä sijaitsevilla palvelupisteissä. Tämä helpottaisi etenkin kaukana asuvi-

en ikääntyneiden asiointia. Asiakkaat olivat luoneet omia järjestelyitään päivätoiminnan henkilöstön ja kotihoidon taholta tulleen asiointiavun poistuttua.

Etenkin johdon edustajan haastattelussa korostui yhteistyön merkitys. Päivätoiminnan tulee olla kiinteästi yhteistyössä muihin sosiaali- ja terveyspalveluihin, jotta asiakkaiden palvelukokonaisuus olisi asiakaslähtöinen ja kustannustehokas (kts. esim. Raiski & Päivärinta 2005, 12.) Yksikön päivätoiminnasta ollaan luontevasti yhteydessä asumispalveluihin ja perusterveydenhuoltoon. Myös kotihoidon toimipiste sijaitsee lähellä ja yhteydenpito on jatkuvaa. Osa päivätoiminnan asiakkaista onkin ajoittain lyhytaikaishoidossa, jolloin heidän toimintakykyään tuetaan tehostetummin.

Opinnäytetyössä ilmenneet tulokset eivät kertoneet, miten monta asiakasta oli kysytystä asiasta samaa mieltä. Siihen olisi tarvittu menetelmäksi kyselylomake haastattelun sijaan tai ohella. Tällä kertaa päädyttiin kuitenkin vain haastatteluiden toteuttamiseen, sillä asiakkaiden ja henkilöstön määrä oli pieni ja määrällisillä tutkimustuloksilla ei olisi saavutettu haluttua tietoa.

## 7.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Eettisten seikkojen huomiointi on noussut tärkeäksi teemaksi tutkimuksenteossa. Tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kohteluun on kiinnitettävä huomiota. On tarpeen esimerkiksi selvittää, miten henkilöiden suostumus hankitaan ja millaista tietoa heille tutkimuksesta annetaan. Aineiston keräämisessä tulee huomioida mm. luottamusellisuus ja anonyymius sekä aineiston asianmukainen tallentaminen. Tutkimuksen tekemisen kaikissa vaiheissa tulee luonnollisesti välttää epärehellisyyttä. Tulosten raportoinnissa kriittinen suhtautuminen yleistämiseen sekä raportoinnin huolellisuus esimerkiksi tutkimusmenetelmien käytöstä on tärkeää. (Hirsjärvi ym. 2005, 25–28.)

Eettisyys liittyy myös tutkimuksen laatuun. Tutkijan tehtävänä on varmistaa, että esimerkiksi tutkimussuunnitelma on asianmukainen ja raportointi on suoritettu ohjeiden mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127.) Haastattelujen tuottaman aineiston laatu määrittää sen luotettavuutta. Luotettavuus kärsii esim. siitä, että vain osaa aiotuista haastateltavista on haastateltu, tallenteiden äänenlaatu on heikko ja analysointi on ollut jäsentymätöntä. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 185.)

Laadullisen tutkimuksen parissa on tiedon objektiivisuus tärkeää. Tähän liittyen tarkastellaan niin havaintojen luotettavuutta kuin niiden puolueettomuuttakin. Luotettavuutta mietittäessä on hyvä muistaa tarkkailla myös tutkijan puolueettomuutta. Toisaalta oletuksena on, että ei ole mahdollista saavuttaa täysin objektiivisia tutkimustuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135–136, 166.)

Tässä opinnäytetyössä eettiset seikat pyrittiin huomioimaan alkuvaiheesta alkaen. Päivätoiminnan asiakkaille kirjoitettiin tiedote tulevasta tutkimuksesta, mihin he voivat osallistua. Opinnäytetyön kirjoittaja jakoi tiedotetta toukokuussa 2010 päivätoiminnan yhteydessä, ja kertoi tulevasta opinnäytetyöstään. Asiakkailta oli tilaisuus kysyä tutkimuksesta, ja tiedotteen yhteydessä oli myös yhteystiedot myöhempää yhteydenottoa varten. Tiedotteita jätettiin myös päiväkeskukseen muille asiakkaille. Teemahaastattelulomake tukikysymyksineen oli tutkimussuunnitelman liitteenä, jotta tutkimusluvasta päättävät henkilöt pystyivät tutustumaan kysymyksiin. Teemahaastattelurunkoa testattiin etukäteen kahden ikääntyneiden parissa, jotka eivät olleet päivätoiminnan asiakkaita. Kysymyksiä ei testauksen perusteella tarvinnut muuttaa. Tietyt seikat nousivat tärkeiksi testauksen perusteella, kuten esimerkiksi peseytymismahdollisuudet ja musiikki viriketoiminnassa.

Asiakkaiden osallistuminen ryhmähaastatteluihin perustui vapaaehtoisuuteen. Osa asiakkaista kertoi luonnollisesti mielipiteistään enemmän, mutta kaikilta kysyttiin kommentteja. Jos asiakas ei halunnut vastata, siirryttiin haastattelussa eteenpäin. Ryhmähaastattelussa ja jo sitä ennen kerrottiin asiakkaille tietojen luottamuksellisuudesta. Aineiston hyödyntämisestä ja säilyttämisestä keskusteltiin. Asiakkaat saivat tietoa, että heidän vastauksiaan käsitellään nimettöminä ja vain tässä opinnäytetyössä. Asiakkaille kerrottiin myös, että heidän mielipiteensä asioista ovat tärkeitä, ja oikeita tai vääriä vastauksia kysymyksiin ei ole. Haastatteluiden ilmapiiristä pyrittiin luomaan keskustelunomainen ja kiireetön. Teemoihin ja kysymyksiin saatettiin palata takaisin keskustelun siirtyessä välillä muihin seikkoihin.

Päivätoiminnan ohjaajat ja johdon edustaja osallistuivat omiin haastatteluihinsa kiinnostuneina. Kaikki haastattelut tuottivat suunnitelmien mukaisesti aineistoa. Opinnäytetyö eteni kokonaisuudessaan tutkimussuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden haastatteluihin liittyneet näkökohdat haastatteluiden annin luottamuksellisuudesta toistuivat henkilö-

kunnan haastatteluissa. Myöhemmin päätettiin häivyttää opinnäytetyöstä yksikön nimi, jotta haastatteluihin osallistuneiden henkilöiden anonymius varmentuisi. Päivätoiminnan ohjaajien haastattelut eivät toteutuneet parihaastatteluna poissaolojen vuoksi. Haastattelut päädyttiin suorittamaan kahtena yksilöhaastatteluna. Tällöin oli havaittavissa, että haastateltavat kiinnittivät huomiota hieman erilaisiin seikkoihin päivätoiminnassa. Kehittämisehdotusten toteuttamista arvioidessa oli toinen päivätoiminnan ohjaajista vaihtunut toiseen henkilöön. Tämä ei mielestäni haitannut prosessia, koska mukaan tullut ohjaaja tunsi jo päivätoiminnan sisällön ja sen kehittämistarpeet.

Opinnäytetyön kirjoittajana olin ainoa henkilö joka haastatteli tutkimukseen osallistuneita henkilöitä ja käsitteli haastatteluiden antia. Näin käsittelytapa pysyi yhdenmukaisena, ja aineiston ymmärtäminen syveni analyysivaiheessa. Koska en ole ollut itse osallisena päivätoimintaan ennen opinnäytteen tekoa noin kahteen vuoteen, en kokenut rooliani haastattelijana ongelmalliseksi. Asiakkaat eivät olleet minuun riippuvuussuhteessa. Aiempi työskentelyni päivätoiminnassa vaikutti helpottavan asiakkaiden kohtaamista ja esille nousseiden asioiden ymmärtämistä.

### 7.3 Kehittämissuunnat ja opinnäytetyön hyödynnettävyys

Päivätoimintaa on työyhteisössä kehitetty vähitellen työn sujuvuuden ja laadun parantamiseksi. Toiminnan tavoite, asiakkaiden kotona asumisen mahdollistaminen ei saa unohtua toimintaa uudistettaessa. Monipuolisella otteellaan päivätoiminta tarjoaa asiakkaille laadukasta toimintaa arjen lomaan, millä voidaan helpottaa kotona selviytymistä. Vuosien mittaan toiminta on hieman muuttunut, mutta se on silti säilyttänyt hyvin oman roolinsa palvelukentällä. Päiväkeskustoimintaa ei ollut aiemmin kartoitettu yksikössä erinäkökulmista, joten toivon tällä opinnäytetyöllä saatetun alulle systemaattisemman arvioinnin kyseisestä toiminnasta.

Monet päivätoiminnan asiakkaista ovat kotihoidon asiakkaita. Osaa muista asiakkaista voisi hyödyttää palveluohjauksen suuntainen toiminta. Jos asiakkaalla on mielessään kysymyksiä esim. kotona selviytymisestä tai omasta terveydenhuollostaan, hänelle voisi järjestää henkilökohtaisen keskustelumahdollisuuden päivätoiminnan työntekijän kanssa. Tarvittaessa voitaisiin käyttää lisäksi esim. sosiaalityöntekijän palveluita, mikäli

asiakkaalla ilmenisi tarvetta. Painottaisin myös terveystalvelujen käyttömahdollisuuden takaamista kaikille asiakkaille. Sen lisäksi, että uuden terveydenhuoltolain mukaan asiakas voi vaihtaa omalääkäriinsä ja siirtyä käyttämään yksikön palveluita, olisi mielestäni hyvä pohtia mahdollisuutta muihin terveystalveluihin, esim. laboratorionäytteenottoon. Se helpottaisi osaltaan asiakkaiden asiointia.

Jatkossa olisi hyvä, jos asiakailta pystyttäisiin keräämään palautetta toiminnasta vuosittain. Tämä johtaisi osaltaan laadun ylläpitoon ja jatkuvan kehittämisen mahdollistamiseen. Myös henkilöstön ja johdon näköjultmien huomiointi on tärkeää, unohtamatta päivätoiminnan vaikutuksia laajemmalle toimintakentälle. Olisikin hyvä, jos toiminnan laatua voivat jatkossa puntaroida johdon ja henkilöstön edustajat yhdessä.

Ohjaajat ovat valikoituneet päivätoimintaan oman kiinnostuksensa perusteella, mikä on ollut hyvä lähtökohta toiminnan laadulle. Sairauslomat ja muut poissaolot ovat hankaloittaneet pysyvien ohjaajien vakiintumista päivätoimintaan. Tämän vuoksi kannattaakin harkita vielä neljännen ohjaajan valitsemista mukaan päivätoimintaan. Tästä joukosta on entistä helpompi löytää aina kaksi ohjaajaa päiväkeskukseen vuorollaan.

Virikeohjelman osalta ohjaajat olivat huomanneet, että suunnittelu on tärkeä osa työtä. Sille ei kuitenkaan ole ollut varattuna säännöllistä aikaa, vaan suunnittelua on tehty sopivina ajankohtina muiden työtehtävien lomassa. Virikeohjelman ja muun toiminnan pitämiseksi korkealaatuisena kannattaakin suunnittelulle varata tietyt ajankohdat yhteistyössä työvuorosuunnittelun kanssa. Työyhteisössä olikin jo suunnitteilla varata neljännesvuosittain aika laajemmalle palaverille.

Ohjaajien kannattaa suunnitella näissä palavereissa toimintaa esim. puolelle vuodelle eteenpäin, jotta voitaisiin varautua ajoissa loma-aikoihin ja muihin muutoksiin. Osa palavereista voitaisiin tällöin käyttää muun toiminnan suunnitteluun ja arviointiin. Luonnollisesti ohjaajien tulee pystyä useammin suunnittelemaan lähitulevaisuuden ohjelmaa, sillä ohjaajien vaihtuminen asettaa tälle tietyt haasteet. Olisikin hyvä, jos sama ohjaaja olisi paikalla peräkkäin useampana päiväkeskuspäivänä. Tämä luo mielestäni jatkuvuutta ja asiakkaille turvallisuudentunnetta. Lisäksi ohjaajien tulee ottaa huomioon ryhmässä oleva(t) muistiongelmista kärsivä(t) henkilö(t) koko toiminnassa. Tämä suuntaa esim. viriketoimintaa voimakkaasti aika ajoin.

Myöhemmin olisi kiinnostavaa selvittää paikkakunnalla muiden päivätoimintaa järjestävien yksiköiden toimintatapoja ja asiakkaiden tyytyväisyyttä. Myös kotihoidon toimintaa ja palveluiden laatua on hyvä selvittää laajemmin, sillä asiakkailta oli halukkuutta keskustella näistä asioista. Yhteistyö kotihoidon kanssa on toiminnassa tärkeää. Päivätoimintaa voidaan pitää monipuolisena ja asiakaslähtöisenä, jos asiakkaiden palvelutarpeet ovat kaikkien tiedossa ja niihin voidaan vastata joustavasti. Asiakkaiden saadessa apua esim. pyykinpesuun kotihoidolta ja toisaalta päivätoiminnan yhteydessä esim. haavahoitoon helpottuu asiakkaiden arkielämä entisestään. Kotihoidon tutustua uusiin asiakkaisiin heille voidaan kertoa samalla päivätoiminnan mahdollisuuksista.

Tästä tutkimuksesta on hyötyä vanhustyön yksikölle kokonaisuudessaan, sillä se selventää päivätoiminnan roolia. Päivätoiminnan asiakkaat saattavat tarvita lyhytaikaishoitoa, ja päivätoiminnan kautta he ovat jo voineet tutustua yksikköön ja sen henkilökuntaan. Päivätoiminnan tutkiminen ja kehittäminen hyödyntää myös kotihoitoa, jonka asiakkaista osa on päivätoiminnan asiakkaita. Päivätoiminnalle tästä kartoituksesta koituu hyötyä laadun selvittämisen myötä. Järjestävä yksikkö on kiinnostunut laadun parantamisesta, ja vanhustyö on yksi strateginen painopistealue paikkakunnalla. Asiakkaille tutkimuksesta oli hyötyä sikäli, että he saivat äänensä kuuluville. Mielipiteiden ilmaiseminen onnistui hyvin tutussa ryhmässä. Toivon tästä opinnäytetyöstä olevan tulevaisuudessa hyötyä myös opiskelijoille, jotka tutustuvat erilaisiin ikääntyneille tarkoitettuihin palveluotoihin tai käytettyihin tutkimusmenetelmiin.

## LÄHTEET

Aejmelaeus, R., Kan, S., Katajisto, K-R. & Pohjola, L. 2007. Erikoistu vanhustyöhön. Osaamista hyvään arkeen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Airila, A. 2007. Vanhusten viriketoiminnan perusteet – opas vanhustyöntekijöille. 2. painos. Ikäinstituutti.

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 6. painos (3. uud. painos). Tampere: Vastapaino.

Andreev, T. & Salomaa, V. 2005. Kokemista ja kuvitusta – luovat ja toiminnalliset menetelmät vanhustyössä. Teoksessa Noppari, E. & Koistinen, P. (toim.) Laatus-työhön. Tampere: Tammi, 161–189.

Bowling, A. & Iliffe, S. 2011. Psychological approach to successful ageing predicts future quality of life in older adults. *Health and Quality of Life Outcomes* 2011, 9:13. Julkaistu 9.3.2011. Luettu 13.9.2011. [www.hqlo.com/content/9/1/13](http://www.hqlo.com/content/9/1/13).

Eloranta, S. 2009. Supporting older people`s independent living at home through social and health care collaboration. Turun yliopisto. Hoitotieteen laitos. Sarja D Medica 869. Väitöskirja.

Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki: Tammi.

Engeström, Y., Niemelä, A-L., Nummijoki, J. & Nyman, J. (toim.) 2009. Lupaava kotihoito. Uusia toimintamalleja vanhustyöhön. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. 2. painos. Juva: WSOY.

Heikkinen, E. 2002. Sairauksista toimintakykyyn. Teoksessa Heikkinen, E. & Marin, M. (toim.) Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Tammi, 13–33.

Heikkinen, E. 2003. Vanhenemisen ulottuvuudet ja onnistuvan vanhenemisen edellytykset. Teoksessa Heikkinen, E. & Rantanen, T. (toim.) Gerontologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 330–335.

Heikkinen, E. & Marin, M. (toim.) 2002. Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Tammi.

Heikkinen, E. & Rantanen, T. (toim.) 2003. Gerontologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Heikkinen, R-L. 2003. Kokemuksellinen vanheneminen. Teoksessa Heikkinen, E. & Rantanen, T. (toim.) Gerontologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 193–201.

Heinola, R. (toim.) 2007. Asiakaslähtöinen kotihoito. Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskusten oppaita 70. Helsinki: Stakes.



Heinola, R. & Luoma, M-L. 2007. Toimintakyky ja elämänlaatu. Teoksessa Heinola, R. (toim.) 2007. Asiakaslähtöinen kotihoito. Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen oppaita 70. Helsinki: Stakes, 36–51.

Helameri, T. 1997. Kotipalvelun asiakkuus ja laatu. Mistä laatu alkaa? Keskustelualoite. Suomen EACHH-toimikunta. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Helin, S. 2003. Palvelujärjestelmät toimintakykyisyyden ja selviytymisen edistäjinä. Teoksessa Heikkinen, E. & Rantanen, T. (toim.) Gerontologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 336–350.

Helminen, P. & Karisto, A. 2005. Vanhustyö muuttuvassa hyvinvointivaltiossa. Teoksessa Noppari, E. & Koistinen, P. (toim.) Laatu vanhustyöhön. Helsinki: Tammi, 9–18.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. painos. Helsinki: Tammi.

Hohenthal-Antin, L. 2001. Luvan ottaminen – ikäihmiset teatterin tekijöinä. Jyväskylän yliopisto. Studies in education, psychology and social research 191. Väitöskirja.

Hohenthal-Antin, L. 2006. Kutkuttavaa taidetta. Taidetoiminta seniori- ja vanhustyössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Holma, T. 2003. Laatu vanhustyön arkeen – suunta ja välineet kehittämistyöhön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Holma, T. & Virnes, E. (toim.) 1999. Laadunhallinta vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa. Toimintamalleja ja työvälineitä laatuun. Suomen kuntaliiton laatuprojekti Lasso. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Hyypä, M. T. 2002. Kuorossa elämä pitenee. Sosiaalinen pääoma ja terveys. Teoksessa Ruuskanen, P. (toim.) Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. Jyväskylä: PS-kustannus, 28–59.

Hämäläinen, J. 1987. Laadullinen sosiaalitutkimus käytännössä. Johdatus laadullisen sosiaalitutkimuksen ”käsityötaitoon”. Kuopion yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Tilastot ja selvitykset 2/1987.

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. 2008. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen kuntaliitto. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3. Helsinki.

Juvakka, T. 2005. Päiväkeskustoimintaan osallistuvien vanhusten kokemuksia vanhenemisesta ja hyvinvoinnista. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Hoitotieteen laitos. Pro gradu-tutkielma.

- Jyrkämä, J. 2003. Vanheneva yksilö, toimijuus ja toimintatilanteet. Teoksessa Heikkinen, E. & Rantanen, T. (toim.) *Gerontologia*. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 257–271.
- Kankare, H. & Lintula, H. (toim.) 2005. Vanhuksen äänen kuuleminen. Helsinki: Tammi.
- Karisto, A. 2002. Vanheneminen koskee meitä kaikkia, mutta me vanhenemme eri tavoin. Teoksessa Molander, G. & Multanen, L. (toim.) *Muutoskaipuusta tulevaisuuden luomiseen. Tavoitteena onnistunut vanhustyö*. Helsinki: Työterveyslaitos, 155–162.
- Keränen, E. 2001. Luovuus ja toiminnallisuus sosiaalialan työssä. Teoksessa Keränen, E., Nissinen, P., Saarnio, T. & Salminen, M. *Sosiaalialan työn uudet ulottuvuudet*. Helsinki: Tammi, 105–131.
- Keränen, E., Nissinen, P., Saarnio, T. & Salminen, M. 2001. *Sosiaalialan työn uudet ulottuvuudet*. Helsinki: Tammi.
- Kinni, R-L. 2007. Sosiaalityö vanhuskuntoutujan toimintakykyä määrittämässä. Teoksessa Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. (toim.) 2007. *Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä*. Jyväskylä: PS-kustannus, 219–234.
- Koivisto, J. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Stakes. Raportteja 21/2007. Helsinki.
- Koskinen, S. 2007. Ikäihmisten asema ja ikääntymisen käsityksiä. Teoksessa Tulva, T., Uusitalo, I. & Harra, K. (toim.) *Vanhuuden monet kasvot. Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö OKKAN julkaisuja*. Helsinki: Okka-säätiö, 18–49.
- Koskinen, S., Martelin, T., Sainio, P., Härkänen, T. & Rissanen, H. 2010. Piteneekö elinaika? Lisääntyvätkö myös toimintakykyiset elinvuodet? Suomalaisten elämä pitenee – miten eläkejärjestelmän tulisi reagoida? Eläkefoorumi Helsinki 2.6.2010. Luettu 16.9.2011. [www.stm.fi](http://www.stm.fi).
- Koskinen, S., Nieminen, M., Martelin, T. & Sihvonen, A-P. 2003. Väestön määrän ja rakenteen kehitys. Teoksessa Heikkinen, E. & Rantanen, T. (toim.) *Gerontologia*. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 25–32.
- Krogstrup, H. K. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli. Stakesin Hyvät käytännöt–menetelmäkäsikirja. FinSoc arviointiraportteja 1/2004. Helsinki.
- Kurki, L. 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen. Muutoksen pedagogiikka. Tampere: Vastapaino.
- Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.
- Laukkanen, P. 2001. Iäkkäiden henkilöiden selviytyminen päivittäisistä toiminnoista. Mittaaminen ja käyttö vanhustenhuollon arvioinnissa. Teoksessa Talo, S. (toim.) *Toimintakyky – viitekehyksestä arviointiin ja mittaamiseen*. Seminaariraportti Turku 4.-5.5.2000. Kela. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 49.

- Laukkanen, P. 2003. Toimintakyky ja ikääntyminen – käsitteestä ja viitekehyksestä päivitettäisiin selviytymisen arviointiin. Teoksessa Heikkinen, E. & Rantanen, T. (toim.) 2003. Gerontologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 255–266.
- Lundahl, R., Hakonen, S. & Suomi, S. 2007. Taide ja kulttuuri – innovaatiota seniori- ja vanhustyöhön. Teoksessa Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus, 253–269.
- Lyytikäinen, M. 2002. Vanhuspalvelujen muuttuva kenttä. Teoksessa Molander, G. & Multanen, L. (toim.) 2002. Muutoskaipuusta tulevaisuuden luomiseen. Tavoitteena onnistunut vanhustyö. Helsinki: Työterveyslaitos, 21–28.
- Marin, M. 2002. Yhteiskunta ja hyvä vanheneminen: lähestymistapoja hyvän vanhenemisen yhteiskunnallisiin ehtoihin. Teoksessa Heikkinen, E. & Marin, M. (toim.) Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Tammi, 89–117.
- Marin, M. 2003. Sosiaaliset verkostot. Teoksessa Marin, M. & Hakonen, S. (toim.) Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Jyväskylä: PS-kustannus, 72–93.
- Marin, M. & Hakonen, S. (toim.) 2003. Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Molander, G. & Multanen, L. (toim.) 2002. Muutoskaipuusta tulevaisuuden luomiseen. Tavoitteena onnistunut vanhustyö. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Mäkinen, M. 2004. Ikäihmisten arjessa selviytyminen. Arviointiraportti KuntoValtti-projektin toimeenpanosta ja vaikuttavuudesta. Vanhustyön keskusliiton raportti 2/2004. Itä ja vanhustyöhön. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.
- Nieminen, K. & Zotov, M. 2005. Ikääntyvien auttamistyö. Hoivatyötä, sosiaalista auttamistyötä ja luovia menetelmiä. Aistihuone ja kaverikoirat ikääntyvien auttamistyössä. Hyvinvoinnin rakentajat-hanke. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja D Työpapereita 33. Helsinki.
- Noppari, E. & Koistinen, P. (toim.) 2005. Laatua vanhustyöhön. Helsinki: Tammi.
- Nummijoki, J. 2009. Toiminta- ja liikkumiskyky porttina vanhusten toimijuuteen. Teoksessa Engeström, Y., Niemelä, A-L., Nummijoki, J. & Nyman, J. (toim.) Lupaava kotihoito. Uusia toimintamalleja vanhustyöhön. Jyväskylä: PS-Kustannus, 87–134.
- Paasivaara, L. 2002. Tavoitteet ja tosiasiallinen toiminta. Suomalaisen vanhusten hoitotyön muotoutuminen monitasotarkastelussa 1930-luvulta 2000-luvulle. Oulun yliopisto. Hoitotieteen ja terveyshallinnon laitos. Sarja D Medica 707. Väitöskirja.
- Paasivaara, L. 2005. Kuuleeko palvelujärjestelmä vanhuksia? Teoksessa Kankare, H. & Lintula, H. (toim.) Vanhuksen äänen kuuleminen. Helsinki: Tammi, 19–34.
- Pekurinen, M., Räikkönen, O. & Leinonen, T. 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. Stakes. Raportteja 38/2008. Luettu 8.4.2011. <http://www.stakes.fi/verkojulkaisut/raportit/R38-2008-VERKKO.pdf>.

Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma. 2007. Valtioneuvosto 19.4.2007. Päivitetty 4.5.2007.  
<http://www.vn.fi/tietoarkisto/aiemmat-hallitukset/vanhanenII/hallitusohjelma/fi.jsp>

Raiski, T. & Päivärinta, E. 2005. Vanhusten päivätoiminta arjen tukena. Päivätoiminta vuosina 2003–2004 ja kehittämisen näkökulmia vuoteen 2012. Tampereen kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimen julkaisuja 4/2005. Tampere.

Ruuskanen, P. (toim.) 2002. Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. Jyväskylä: PS-kustannus.

Saarenheimo, M. 2003. Vanhuus ja mielenterveys. Arkielämän näkökulma. Helsinki: WSOY.

Salminen, M. 2001. Laatu ja sen arviointi sosiaalialan työssä. Teoksessa Keränen, E., Nissinen, P., Saarnio, T. & Salminen, M. Sosiaalialan työn uudet ulottuvuudet. Helsinki: Tammi, 81–104.

Semi, T. 2007. Polkuja ilmaisulliseen vapauteen – Sosiokulttuurinen innostaminen vanhustyön yhteisössä. Teoksessa Tulva, T., Uusitalo, I. & Harra, K. (toim.) Vanhuuden monet kasvot. Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö OKKAN julkaisuja. Helsinki: Okka-säätiö, 143–154.

Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. (toim.) 2007. Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Talo, S. (toim.) 2001. Toimintakyky – viitekehyksestä arviointiin ja mittaamiseen. Seminaariraportti Turku 4.–5.5.2000. Kela. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 49.

Talo, S. 2001. Prologi seminaarin sisällöstä ja tavoitteista. Teoksessa Talo, S. (toim.) Toimintakyky – viitekehyksestä arviointiin ja mittaamiseen. Seminaariraportti Turku 4.–5.5.2000. Kela. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 49, 31–45.

Tenkanen, R. 2007. Sosiaalityö ja kotona asuvien vanhusten ongelmat. Teoksessa Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus, 181–192.

Tulva, T., Uusitalo, I. & Harra, K. (toim.) 2007. Vanhuuden monet kasvot. Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö OKKAN julkaisuja. Helsinki: Okka-säätiö.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Viramo, P. 1988. Vanhakin vertyy. Päiväkuntoutuksen ja viriketoiminnan vaikutus ikääntyneen toimintakykyyn ja terveyteen. Vireyttä vuosiin 7. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

WHO 2002. Active ageing. A policy framework. Julkaistu 04/2002. Luettu 9.9.2011. WHO/NMH/NPH/02.8.

Wold, G. H. 2008. Basic geriatric nursing. 4. painos. St Louis : Mosby Elsevier.

## Haastatteluteemat:

## 1. Kerhopäivä kokonaisuudessaan

Alakysymyksiä: Kertoisitteko, mitä mieltä olette päivän pituudesta?

Onko ruokailuille riittävästi aikaa?

Miten tärkeää saunotus on teille? Onko siihen tarpeeksi aikaa?

Miten kuljetukset ovat toimineet?

## 2. Virikeohjelma

Millaista ohjelmaa teillä on ollut?

Millaista ohjelmaa haluaisitte?

Mitä olette pitäneet retkistä? Onko niitä riittävästi?

Mitä olette pitäneet juhlien ym. tapahtumien esiintyjistä?

## 3. Päiväkeskuksen merkitys

Miksi käytte päiväkeskuksessa?

Mikä on tärkeintä kerhopäivässä? Mistä ette haluaisi luopua?

Käyttekö säännöllisesti päiväkeskuksessa? Miten pitkään olette käyneet päiväkeskuksessa?

## 4. Päiväkeskuksen palvelut

Miten tarpeelliseksi koette pyykkipalvelun?

kampaaja/parturin?

jalkahoitajan palvelut?

Mitä muita palveluita haluaisitte päiväkeskuksessa olevan tarjolla?

## 5. Kehittämistoiveet

Mitä ideoita teillä on päiväkeskuksen toimintaan?

Millaisten yhteistyökumppaneiden kanssa haluaisitte jatkossa meillä olevan yhteistä ohjelmaa? (seurat, harrastusryhmät, kerhot, koulut...)

Oletteko saaneet tulevista tapahtumista riittävästi tiedotusta?

TAULUKKO I. ASIAKKAIDEN HAASTATTELUT: PÄIVÄKESKUSPÄIVÄ KOKONAISUUTENA

ALKUPERÄISILMAUKSET	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
”Ihan riittävän pitkä.” ”Kyllä se riittää, kun aamulla tul- laan hyvissä ajoin.”	Päivä on pituudeltaan sopiva	Päiväkeskus- päivän järjeste- lyt	Päiväkeskuspäivä kokonaisuutena
”Alkaa olla jo niin väsyksissä, että tarttis semmosen lepopaikan...” ”Että vois oikaista... se tekis kyllä hyvää.”	Lepohetki ja / tai – paik- ka olisi tarpeen päivällä		
”Palvelubussi... palvelee kyllä aina asiakkaita.”	Palvelubussi palvelee hyvin		
”On ystävällisiä noi jotka meitä avustaa.”	Ystävällinen henkilökun- ta		
”Ja vielä laittavat hiukset kuntoon saunan jälkeen.” ”Saunotus on tärkeää.”	Saunotus ja pesuapu ovat tärkeitä	Päiväkeskus- päivän toimin- tamuodot	
”Aamupala on sitten mainio.” ”Kyllä aikaa on (syömiselle).”	Ruokailuille on hyvin aikaa ja aamupala on kattava		
”Kyllä ne on aina selvittäny, on annettu niitä lappuja ja tämmösiä viedä.”	Tiedotusta on saatu tule- vista tapahtumista	Tiedotuksen tehostaminen	

(jatkuu)

## LIITE 2: 2 (11)

## TAULUKKO II. ASIAKKaidEN HAASTATTELUT: VIRIKEOHJELMA

ALKUPERÄISILMAUKSET	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
“Ei meillä mitään ohjelmaa, hyvin vähän on ollu.”	Ohjelmaa on ollut viime aikoina vähän	Lisää ohjelmaa päivään	Virikeohjelman rikastaminen
”Jumppa on – – hyvä.” ”Moni puhuis jostain, ne sais jotain tietoja.”	Mieluista ohjelmaa olisi jumppa, keskustelut ja muistelu	Virikeohjelman muuttoa	
”Sota-ajan lauluja.” ”Me katteltais, kun toiset tanssii.” ”Kertomuksia, runoja.”	Mieluista olisi myös musiikki, tanssi ja kirjallisuus		
”Jotain visailuja vois tulla.” ”Arvoituksia luetaan.”	Visailut ovat mieluisia		
”Tälläsiä pieniä retkiä vois tehdä, ihan tähän lähiympäristöön...”	Puolen päivän pituiset retket olisivat kysytyjä	Muuta järjestettyä ohjelmaa	
”Hartaudetkin on mukavia.”	Hartaushetket ovat pidettyjä		
”...Pelimannit...” ”Ne soittaa sitten niissä juhlissa.” ”Kevätjuhlat pidettiin.”	Tapahtumat ja juhlat mieleenpainuvia	Eriyistapahtumia	
”Kanttori kävi pienten koululaisten kanssa kerran.” ”Tottakai me... (pidimme siitä).”	Esiintyjiä kaivataan		

## LIITE 2: 3 (11)

TAULUKKO III. ASIAKKAIDEN HAASTATTELUT: PÄIVÄKESKUKSEN MERKITYKSELLISYYS

ALKUPERÄISILMAUKSET	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
”No siellä näkee toisia kavereita, siinä saa puhua ja... Se vähän vaihtelee.”	Tuttujen tapaaminen ja mahdollisuus kanssakäymiseen	Virkistys ja sosiaalinen kanssakäyminen	Päiväkeskuksen merkityksellisyys
”Ja tulee lähdettyä jonnekin.” ”Jotain on, mihin voi mennä.”	Virkistys ja miellyttävä ajankulu		
”Ei tartte laittaa ruokaa kotona.”	Palvelut ja toimintamuodot	Mahdollisuuksien hyödyntäminen	
”Toisia käy joka tiistai.” ”Minä käyn joka toinen viikko.” ”Olen minäkin käynyt jo yheksän vuotta.”	Säännölliset käynnit omien sopimusten mukaan	Pitkät ja jatkuvat asiakassuhteet	
”Kyllä täällä kauheesti on vähentynyt kävijät.” ”Vanhatkin tippuu pois pikku hiljaa ja uusia ei tule yhtään.”	Uusia kävijöitä kaivataan	Tulevaisuus	
”Monta kertaa tänne meillekin joudutaan ottaa osastolta”	Ohjaajien vähyys		



## LIITE 2: 4 (11)

## TAULUKKO IV. ASIAKKAIDEN HAASTATTELUT: PÄIVÄKESKUKSEN PALVELUT

ALKUPERÄISILMAUKSET	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
"Pyykinpesu jätettiin pois, ei sitä pestä enää." "Pyykinpesukin oli ihan hyvä mun mielestä."	Pyykkipalvelu olisi kysytty	Palveluiden halutaan säilyvän	Palveluiden hyödyntäminen
"Autokyydit tuonne kaupalle— Ne jätettiin pois."	Asiointia kaupalle ym. haluttaisiin		
"Ja on toi kampaajakin tärkeä. Pääsee tässä siihen." Sekä jalkahoitaja on erinomainen."	Kampaaja ja jalkahoitaja ovat tärkeitä palveluntarjoajia	Palvelut ovat tärkeä osa toimintaa	
"Se on hyvä kun saa lääkärinkin jopa sille päivälle, että ei tarte taksia." "Sairaanhoitaja, siinä— hän käydään kans joskus, siellä rokotetaan."	Lääkärissä ja sairaanhoitajalla käydään tarvittaessa		
"Kun minä— joudun käymään – . Reseptiäkään ei täällä uusi lääkäri."	Piirijako haittaa joid. asiakkaiden terveyspalveluiden käyttöä	Palveluiden käyttömahdollisuus kaikille	
"Sitä täytyy samalla käydä apteekissa ja mitä siellä on."	Lähipalveluiden käyttö hankaloitunut piirijaon myötä		

## LIITE 2: 5 (11)

TAULUKKO V. ASIAKKAIDEN HAASTATTELUT: ANALYYSIPOLKU

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	YHDISTÄVÄ LUOKKA (ASIAKKAAT, OHJAAJAT JA JOHTO)
Päiväkeskuspäivän järjestelyt	Päiväkeskuspäivä kokonaisuutena	Palvelutarjonta ja virkistymismahdollisuudet päiväkeskuksen antina asiakkaille	Kokonaisvaltaisuus päivätoiminnan laadun selittäjänä
Päiväkeskuspäivän toimintamuodot			
Tiedotuksen tehostaminen			
Palveluiden halutaan säilyvän	Palveluiden hyödyntäminen		
Palvelut ovat tärkeä osa toimintaa			
Palveluiden käyttömahdollisuus kaikille			
Lisää ohjelmaa päivään	Virikeohjelman rikastaminen		
Virikeohjelman muotoja			
Muuta järjestettyä ohjelmaa			
Erityistapahtumia			
Virkistys ja sosiaalinen kanssakäyminen	Päiväkeskuksen merkityksellisyys asiakkaiden arjessa		
Mahdollisuuksien hyödyntäminen			
Pitkät ja jatkuvat asiakassuhteet			
Tulevaisuus			

TAULUKKO VI. OHJAAJIEN HAASTATTELUT: PÄIVÄKESKUKSEN TOIMINTA

ALKUPERÄISILMAUKSET	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
"Mä oon ihan samaa mieltä." (päivä olisi pituudeltaan hyvä)	Päivän pituus on sopiva	Päiväkeskuspäivän järjestelyt	Päiväkeskuksen toiminta
"... mun mielestä toi meidän runko on ihan hyvä ja toimiva" "... mun mielestä se on ihan tota tasapainossa se päivä sillai."	Päivän runko on toimiva		
"Mutta ei sitä mun mielestä ei oo kukaan ääneen oikein sanonu, kuin yks." "Kuulostaa ihan asialta, mitä kannattaa keskustella."	Lepopaikan ja / tai – ajan kaipuu		
"... oon ainakin yrittäny antaa aikaa, että saa rauhassa saunoo." " (Saunotuksesta)"Nauttivat siitä."	Saunotuksen tärkeys	Päiväkeskuspäivän toimintamuodot	

TAULUKKO VII. OHJAAJIEN HAASTATTELUT: VIRIKEOHJELMAN TUOTTAMISEN HAASTEET

ALKUPERÄISILMAUKSET	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
”Aika paljon juuri tätä se on.” (toivotuista ohjelmista) ”Ja puoli kahdelta on kahvi ja sitte sen jälkeen on hartaus.”	Monipuolinen virikeohjelma	Virikeohjelman toteuttamisessa huomioitavaa	Virikeohjelman tuottamisen haasteet
”Siihen jää tosi pieni aika, kun yhdeltä ne menee jumpalle.”	Ajan rajallisuus		
”Joku vaan sano, et minä en sitte mitään— askartele.” ”Sitten se jääkin se suunniteltu juttu tekemättä...”	Asiakkaiden huomiointi ja joustavuus		
”Pihalla ollaan oltu.” ”Kesäaikaan oltiin niin paljon ulkona kun vaan mahdollista.”	Ulkoilu- ym. mahdollisuuksien hyödyntäminen		
”Justiin nää tämmöset päivät, jotku kalevalanpäivät... mitä nyt siinä... vuoden varrella tulee.”	Vuodenkierto, juhlapyhät ym. huomioidaan		
”Se olis vähän tämmöinen, teemapäiviä sieltä kattottais.”	Suunnittelun tueksi kansio	Suunnittelu oleellinen osa virikeohjelmaa	

TAULUKKO VIII. OHJAAJIEN HAASTATTELUT: PÄIVÄKESKUKSEN MERKITYS JA PALVELUT

ALKUPERÄISILMAUKSET	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
"Osastolla tietenkin ilahtuu, kun vieraita käy." "molemmipuolista sitte se ilahtuminen."	Tuttujen tapaaminen ilahduttaa osastoilla	Sosiaalinen kanssakäyminen	Päiväkeskuksen merkitys ja palvelut
"Monet sitten sillä samalla käynnillä vähän hyödyntää sitten näitäkin."	Kampaajan, jalkahoidon ja terveysaseman palveluiden käyttäminen	Palveluiden käytömahdollisuudet	
"Se on vaan niin kuitenkin iso osa sitte sitä saunotusaikaa." "Osa lopetti täällä käymisen, kun ei pestä pyykkiä enää."	Pyykkipalvelun lopettaminen		
"Asiakas tuo ehkä jotain semmosia omia henkilökohtaisia ongelmiaan ja kysymyksiä."	Henkilökohtaisen keskustelun mahdollisuus asiakkaiden kanssa	Henkilökohtainen kohtaaminen	
"Vähän kalastella noilta kotihoidon porukoilta, että ketä olis semmosia jotka lähtis."	Uudet asiakkaat tervetulleita	Tulevaisuus	

TAULUKKO IX. OHJAAJIEN HAASTATTELUT: ANALYYSIPOLKU

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	YHDISTÄVÄ LUOKKA
Päiväkeskuspäivän järjestelyt	Päiväkeskuksen toiminta	Päivätoiminnan merkityksellisyyden hahmotaminen	Kokonaisvaltaisuus päivätoiminnan laadun selittäjänä
Päiväkeskuspäivän toimintamuodot			
Virikeohjelman toteuttamisessa huomioitavaa	Virikeohjelman tuottamisen haasteet		
Suunnittelu oleellinen osa virikeohjelmaa			
Sosiaalinen kanssakäyminen	Päiväkeskuksen merkitys ja palvelut		
Palveluiden käyttömahdollisuudet			
Henkilökohtainen kohtaaminen			
Tulevaisuus			

## LIITE 2: 9 (11)

## TAULUKKO X. JOHDON HAASTATTELU: PÄIVÄKESKUKSEN MERKITYS JA PALVELUT

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
”On ollu puhetta – – että sinne voi mennä (lyhytaik. huone)	Lepopaikka järjestyy tarvitseville	Päiväkeskuspäivän järjestelyt	Päiväkeskuksen merkitys ja palvelut
”Saunotettavia on aika vähän”	Saunotustarve välillä vähäinen		
”Bussipalvelu ei pysty enää hoitamaan niin isoo määrää”	Kuljetusjärjestelyt huomioitava		
”Ei ne samana päivänä niitä lupaa tuolta terveysasemalta”	Reseptien uusiminen	Palvelut	
”Kotihoito– – auttaa siinä.”	Pyykkipalvelu kotihoiton toimesta		
”Päivätoiminta on – – tukitoimi, jotta siellä kotona pystyttäis oleen.”	Tukipalvelu	Päiväkeskuksen merkitys	
”Pesulle pääsee kaikki, jotka sitä tarvii” ”ohjelma juuri ja se suunnittelu on varmaan niitä tärkeitä asioita”	Tärkeitä asioita päivätoiminnassa: pesumahdollisuudet ja ohjelmat		
”Tästä eteenpäin, et se on enemmän apua tarvitseville”	Rajoittuneemman toim.kyvyn omaaville asiakk. mikäli karsintaa		

## LIITE 2: 10 (11)

TAULUKKO XI. JOHDON HAASTATTELU: TYÖSKENTELY  
PÄIVÄKESKUKSESSA

ALKUPERÄISILMAUKSET	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
”Ovat aina kauheen tyytyväisiä, kun on jotakin erityistä.”	Asiakkaiden tyytyväisyys erityisiin ohjelmiin	Virikeohjelma	Työskentely päiväkeskuksessa
”Ei kaks hoitajaa kauheen monen kans lähde minnekään retkelle.”	Henkilöstömäärä rajoittaa retkiä		
”Asiakkaitten verenpaineen mittaaminen—se vois olla joku tällainen teemajuttu”	Teemaohjelmaa, esim. asiakkaille RR-mittauksia		
”Mun mielestä tosi tärkeä asia toi työnjako”	Työnjako tärkeä seikka	Työn suunnittelu	
”On toiminu toi että vakituiset hoitajat tai ohjaajat”	Vakituiset ohjaajat		
”Suunnitteluvastuuta... kaikilla ja toimitaan sen mukaisesti, että—suunniteltais etukäteen”	Etukäteissuunnittelua ja vastuunjakoa		

TAULUKKO XII. JOHDON HAASTATTELU: PÄIVÄTOIMINNAN  
YHTEISTYÖSUHTEET

ALKUPERÄISILMAUKSET	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
”Tietysti sitä voi miettiä, et min-kälaista yhteistyötä se vois olla”	Yhteistyö osastojen kanssa ohjelmien toteuttamisessa	Yhteistyö virikeohjelman tuottamisessa	Päivätoiminnan yhteistyösuhteet
”Jumppa on kyllä aina, mutta ei silloin kun– oli pois.”			
”Yhteistyötä kotihoidon kanssa ja kuntahoitajan kanssa”	Yhteistyö vanhus-työn yksikössä	Yhteistyö asiakkaiden saamiseksi	
”SAS-ryhmässäkin niitä aika paljon käsitellään”	Yhteistyö kaupungin eri yksiköiden välillä		
”Mutta joskus on aikoja, että on vaan neljäkin.”	Asiakkaiden vähäinen määrä		

## TAULUKKO XIII. JOHDON HAASTATTELU: ANALYYSIPOLKU

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	YHDISTÄVÄ LUOKKA
Päiväkeskuksen merkitys	Päiväkeskuksen merkitys ja palvelut	Päivätoiminnan mahdollisuudet ja ehdot johdon näkökulmasta	Kokonaisvaltaisuus päivätoiminnan laadun selittäjänä
Palvelut			
Päiväkeskuspäivän järjestelyt			
Virikeohjelma	Työskentely päiväkeskuksessa		
Työn suunnittelu			
Yhteistyö virikeohjelman tuottamisessa	Päivätoiminnan yhteistyösuhteet		
Yhteistyö asiakkaiden saamiseksi			



## LIITE 3: 1 (2)

## TAULUKKO XIV. KEHITTÄMISEHDOTUKSET

IDEAN ESITTÄJÄ	TEEMA	IDEA	KOMMENTTI
Asiakkaat	Kerhopäivä kokonaisuudessaan	Lepohetki ja -paikka	Sänky huoneeseen
Asiakkaat, muut	Kerhopäivä kokonaisuudessaan	Tilamuutokset, tarvitt. tv pois	Tilaa tarv. myös muuhun toimint.
Ohjaajat	Kerhopäivä kokonaisuudessaan	Vaihtelua lounasruokaan	Kirjoittaja esittää keittiölle
Muut	Kerhopäivä kokonaisuudessaan	Asiakkaiden toimiva ryhmäjako	Eri toim.kyvyn omaavat helpottavat työskent.
Asiakkaat	Virikeohjelma	Lisää ohjelmaa	Ajan rajallisuus
Asiakkaat, ohjaajat	Virikeohjelma	Lyhyitä retkiä	Henkilöstömäärä rajoittaa
Ohjaajat, muut	Virikeohjelma	Suunniteltua virikeohjelmaa	Tärkeä osa toimintaa
Ohjaajat, johto	Virikeohjelma	Teemapäiviä ohjelmaan	On suunnitelmissa
Muut	Virikeohjelma	Näyttelyitä, kilpailuja, veikkauksia	On suunnitelmissa
Johto	Virikeohjelma	Terveysmittauksia	On suunnitelmissa
Ohjaajat, muut	Virikeohjelma	Vierailevia ohjelmanpitäjiä (järjestöt, kaupungin eri palvelut, oppilaitokset, asiakk. omia esityksiä)	Ajankohta vaikea saada tulijoita, mutta kaikki yksikköön sovitut esiintymiset pyritään järjest. päiväkesk.päivälle
Muut	Virikeohjelma	Tietoiskuja eri aiheista (esim. asuminen, hyvinvointi)	Asiakk. herkkyyks ja kokem. huomioitava
Asiakkaat	Päiväkeskuksen palvelut	Pyykkipalvelu asiakkailla	Tarve vähäinen, toteutus ongelmallista
Asiakkaat, ohjaajat	Päiväkeskuksen palvelut	Reseptien uusinta kaille	Uuden terv.huoltolain myötä mahdoll.
Muut	Päiväkeskuksen palvelut	Ajanvaraukset kampaajalle ja jalkahoitoon keskitetysti	Ohjaajat varaavat tarpeen mukaan, asiakkaat voivat itsekin varata

(Jatkuu)

TAULUKKO 16. KEHITTÄMISEHDOTUKSET

IDEAN ESITTÄJÄ	TEEMA	IDEA	KOMMENTTI
Ohjaajat, johto, muut	Muut ideat: Ohjaustyöhön liittyvät	Vakituiset ohjaajat	Kolme vakit. ohjaajaa toiminnan piirissä
Ohjaajat	Muut ideat: Ohjaustyöhön liittyvät	Suunniteltu työnjako (saunotus, ohjelmat)	Saunott. työvuorolistassa
Ohjaajat, johto	Muut ideat: Ohjaustyöhön liittyvät	Säännölliset suunnittelupalaverit	Ohjaajilla on tarvetta
Muut	Muut ideat: Toiminnan kehittämiseen liittyvät	Toimintasuunnitelma kaudelle, myös asiakk. jaettava	Vaatii enemmän suunnittelua
Asiakkaat, ohjaajat, johto	Muut ideat: Toiminnan kehittämiseen liittyvät	Lisää asiakkaita	Yhteistyöllä eri tahojen kanssa
Muut	Muut ideat: Toiminnan kehittämiseen liittyvät	Kehittämisyhmä asiakkaista ja henk.kunnasta	Asiakkaiden into ja kyky lähteä mukaan epävarmaa
Muut	Muut ideat: Toiminnan kehittämiseen liittyvät	Säännöllinen palautteenkeruu asiakkailta	Esim. opiskelijoiden toimesta onnistuisi
Muut	Muut ideat: Toiminnan kehittämiseen liittyvät	Koulutusta ohjaajille	Tarvetta ohjaajilla
Muut	Muut ideat: Toiminnan kehittämiseen liittyvät	Tietoa resursseista ohjaajille	Ei ole ollut